

CARTÓRIOS CÍVEIS EM CAMPINAS: UMA PERSPECTIVA ANTROPOLÓGICA¹

Janaína Dantas Germano Gomes

(Pontifícia Universidade Católica de Campinas)

Introdução

A Constituição Federal de 1988 estabeleceu uma mudança paradigmática no acesso aos direitos de seus cidadãos. A constitucionalização de direitos ainda não fornecidos de forma plena pelos órgãos estatais, bem como a inserção de instrumentos de tutela coletiva e a consolidação da Defensoria Pública como órgão essencial da justiça são exemplos do aprofundamento da participação do judiciário na vida cotidiana dos brasileiros. Boaventura de Sousa Santos² em sua obra “Para uma Revolução Democrática de Justiça” aponta estes e outros elementos para explicar o aumento vertiginoso do número de processos em trâmite e do relevante protagonismo dos órgãos judiciários na atualidade.

Nesse contexto, o acesso à justiça previsto no inciso XXXV do artigo 5º da Constituição Federal (“*a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito*”) recebe um destaque diferenciado, ainda que já existisse em cartas políticas anteriores. Nos dizeres de Cappelletti e Garth:

O “acesso” não é apenas um direito social fundamental, crescentemente reconhecido; ele é, também, necessariamente, o ponto central da moderna processualística. Seu estudo pressupõe um alargamento e aprofundamento dos objetivos e métodos da moderna ciência jurídica.³

À luz das ponderações dos autores acerca dos obstáculos a um acesso e concretização efetivos aos direitos estabelecidos no ordenamento jurídico, nos propusemos a uma análise empírica do tema que raramente compõe a pauta jurídica sobre o tema. Ademais da gratuidade da justiça e instituições que oferecem assistência jurídica aos cidadãos, partimos do pressuposto de que ter conhecimento do andamento do processo, do quanto cada etapa tem demorado, da integralidade dos despachos, seja como parte leiga, como advogado da causa ou

¹ III ENADIR, GT 07 - Antropologia, alteridade, autoridade e constituição de sujeitos.

² SANTOS, Boaventura Sousa. **Para uma revolução democrática da justiça**. São Paulo: Editora Cortez, 2007.
³ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988.p.13

como mero interessado, compõe uma faceta do acesso à justiça. Na esteira do alargamento e aprofundamento dos métodos jurídicos que propõem Garth e Cappeletti na supracitada obra, entendemos pela necessidade de analisarmos outros aspectos do acesso, para além de seu âmbito jurídico. Para esta análise, fez-se necessário o amparo de outras ciências, como a antropologia, objetivando analisar, em suma, *como* se dava o acesso e *se* as práticas jurídicas interferem de alguma maneira no acesso aos direitos.

Para a realização deste estudo sob uma nova perspectiva, a etnográfica, passamos a frequentar a Cidade Judiciária de Campinas com a proposta de observarmos os cartórios cíveis, local por excelência, a nosso ver, do acesso à justiça.

A escolha pelos cartórios cíveis da justiça estadual deu-se por duas razões. Em primeiro lugar, nos cartórios criminais o ritmo de atendimentos é menor, uma vez que apenas uma das partes – os advogados – comparece. O Ministério Público é intimado pessoalmente com vista do processo. Em segundo lugar, as outras justiças – federal e trabalhista – em Campinas estabelecem-se em prédios em que cada cartório fica em um andar diferente, inviabilizando nossa ideia inicial de observar o atendimento em todos os cartórios de maneira discreta.

Nos balcões destes cartórios os advogados, estagiários e partes do processo comparecem para tirar dúvidas, consultar o conteúdo de despachos e manifestações. Nossa aproximação inicial, feita por meio de entrevistas informais e observação etnográfica, nos permitiu supor ser este um espaço de tensão e disputa de saberes entre usuários e funcionários dos cartórios que merecia ser mais profundamente estudado. Formulamos, então, questionários em dois modelos distintos – a serem aplicados a usuários e servidores - com trinta e oito perguntas que variavam entre múltipla escolha, resposta dissertativa, atribuição de veracidade (muito verdadeiro, verdadeiro, falso ou indiferente) e atribuição de níveis de importância (muito importante, importante, pouco importante ou nada relevante). Para a construção dos questionários utilizamo-nos da experiência em campo, conversas informais com usuários e funcionários, bem como do trabalho organizado pela socióloga Maria Tereza Sadek⁴, e a pesquisa “Análise de Gestão e Funcionamento dos Cartórios Judiciais”⁵, promovida pelo Ministério da Justiça, especialmente com vistas a comparar os resultados obtidos nestes trabalhos.

⁴ SADEK, M. T. ; BENETI, S. A. ; FALCAO, J. ; COLLACO, R. Magistrados - uma imagem em movimento. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

⁵ ALVES DA SILVA, Paulo Eduardo. (coord.) Análise de Gestão e Funcionamento dos Cartórios Judiciais. Brasília: Ministério da Justiça, 2007.

Assim, nos propusemos neste trabalho, ora apresentado na forma de paper no III Encontro Nacional de Antropologia do Direito – ENADIR, concebido originalmente como monografia de conclusão do curso de direito na Pontifícia Universidade Católica de Campinas, a realizar um relato etnográfico do acesso à justiça em Campinas, tentando visibilizar as práticas existentes naqueles espaços e refletir sobre o acesso à justiça. Nesse sentido, Kant de Lima e Lupetti Baptista defendem a produção de pesquisa empírica no direito, especialmente no que toca às práticas jurídicas, como forma de permitir uma reflexão mais efetiva sobre as crises do judiciário e autoavaliação dos institutos do direito, conforme abaixo, que justifica a produção de nosso trabalho:

*Descrevendo as práticas e os rituais judiciários; mostrando como as coisas, de fato, se apresentam; explicitando os aspectos do campo do Direito obscurecidos pela idealização dogmática; e, às vezes, até mesmo, apontando o que parece óbvio no funcionamento desse sistema, a fim de torná-lo ainda mais explícito; assim é que **acreditamos que se poderá permitir uma reflexão mais efetiva sobre as crises e os problemas do Judiciário e, com isso, pensar em possíveis formas de minimizá-los.** Práticas institucionalizadas no Direito, que todos aqueles que vivenciam o cotidiano dos Tribunais conhecem, que são básicas e corriqueiras para quem lida com as rotinas forenses, tornam-se um saber exclusivo, de acesso particularizado para quem as experimenta e cada dia mais distantes da sociedade, que a elas tem de se submeter apesar de desconhecê-las. Esses rituais, com os quais os cidadãos não são socializados e que, também, não os socializam, a eles se impõem de forma pouco inteligível e, certamente, é também por esse motivo que o Direito enfrenta essa crise de (des) legitimidade.*

***Sobre essas rotinas e práticas judiciárias não se escreve e o que se escreve, por partir de concepções ideais, não reproduz o Direito que se realiza no cotidiano forense. Vai daí esse abismo entre o campo dogmático (abstrato) e o campo empírico (prático). É justamente o fenômeno da naturalização que impede o Direito de se autoavaliar e se autoperceber enquanto objeto de pesquisa.** Nesse sentido, a importância da explicitação e da descrição dos rituais judiciários é fundamental, pois este exercício, de olhar para si mesmo e se questionar, é exatamente o que permite estranhar o que, num primeiro momento, parece tão natural, mas que, visto de outra perspectiva, não é nada tão óbvio ou natural assim (GARAPON, 1997).⁶ (grifo nosso)*

Assim, convencidos da importância da antropologia do direito e da insuficiência de respostas nos textos doutrinários acerca destas tensões presentes nos cartórios, realizamos a pesquisa empírica resumidamente apresentada a seguir.

6 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

Abordagem em campo

Ao percorrermos o corredor dos cartórios cíveis, ouvimos os atendimentos e conversar com advogados e funcionários dos cartórios, notamos uma imensa insatisfação mútua. Filas extensas nos balcões, falas alteradas, desgaste dos funcionários. A falta de compreensão de ambos os lados parecia imperar nesta relação. Para entendermos esta conjuntura, a pesquisa bibliográfica sobre o tema não rendeu muitos frutos. Além do específico trabalho sobre a gestão de cartórios judiciais, promovido pelo Ministério da Justiça⁷, por nós já citado, poderíamos consultar o Código de Processo Civil acerca das tarefas desempenhadas nos cartórios e daqueles que as desenvolvem. Os artigos 139 a 141 do referido código definem os auxiliares da justiça, como são chamados os funcionários dos cartórios, e traçam algumas funções a serem desempenhadas. Ademais, o título V, denominado “Dos Atos processuais”, que abrange os artigos 154 a 199, estabelece as diretrizes dos atos e as formas de seu cumprimento. No entanto, tais referências não respondiam às nossas inquietações. A solução por nós encontrada foi lançar mão da metodologia da antropologia, buscando produzir um conhecimento empírico sobre essa relação, que pudesse esclarecer o que víamos *in loco*.

Após uma primeira entrada em campo, por meio de conversas informais, restringimos nossas perguntas aos seguintes aspectos: se haveria, de fato, tensão nestes atendimentos. Em caso afirmativo, quais seriam elas e, por fim, se haveria influência desta realidade no acesso à justiça dos usuários. Formulamos, ainda, perguntas práticas sobre temas que nos pareciam pertinentes para descobrir tais tensões como, por exemplo, o tempo de espera dos usuários, se o atendimento fornecido pelos funcionários do cartório era dedicado e atencioso, ou ainda, se a abordagem dos usuários era cordial. O objetivo inicial era a comparação entre quarenta questionários aplicados aos usuários – advogados, estagiários e partes - e quarenta questionários aplicados aos funcionários dos cartórios que já tivessem feito ou fizessem atualmente atendimento aos usuários.

Aos usuários, a aplicação foi fácil e livre de empecilhos. Quando apresentado o questionário a recepção foi positiva, tendo indivíduos se candidatado a responder o questionário a despeito de suas trinta e oito questões e sendo pedido o envio dos resultados posteriormente. Dentre os usuários apenas sete não se identificaram, significando aproximadamente 19% dos entrevistados. Em uma tarde aplicamos os questionários, que

⁷ ALVES DA SILVA, Paulo Eduardo. (coord.) Análise de Gestão e Funcionamento dos Cartórios Judiciais. Brasília: Ministério da Justiça, 2007.

foram respondidos no ambiente do corredor dos cartórios, exceto por três usuários, que os levaram consigo e não os devolveram, de modo que contabilizamos, ao final, trinta e sete questionários.

Por outro lado, a aplicação dos questionários aos servidores teve diversas complicações. Dentre os dez cartórios cíveis, apenas três aceitaram a aplicação dos questionários após breve apresentação da pesquisa e seus objetivos. Quanto aos outros cartórios, as recepções foram variadas. Em geral os funcionários indicavam a necessidade de conversar com os diretores dos cartórios ou juízes responsáveis para a aplicação dos questionários. No cartório “A” o funcionário aceitou os questionários sob a condição de que indagaria aos colegas quanto ao desejo de preenchê-los. Dirigiu-se ao fundo do cartório e retornou em seguida alegando que seus colegas não tinham interesse no preenchimento e devolveu todos. No cartório “B”, fomos “*enquadrados*” pelo funcionário, que fez questão de explicar a hierarquia do local e demonstrar todo seu *incômodo* com a interrupção de sua rotina pelo nosso pedido, orientando-nos que o juiz da vara seria o único apto a autorizar uma pesquisa desta natureza. Entendemos, infelizmente, que a tentativa do funcionário foi de humilhar-nos nessa oportunidade. O tom agressivo e repleto de *razão* nos motivou na continuidade deste trabalho, tentando entender este tratamento.

Esta dificuldade de acesso aos funcionários do cartório não foi uma surpresa do campo. Descartamos, contudo, a possibilidade de pedir previamente a autorização dos magistrados e legitimar nossa pesquisa antecipadamente. A hierarquização das engrenagens da justiça nos permitiu supor que os funcionários se sentiriam *obrigados* a responder à pesquisa, prejudicando a espontaneidade de suas respostas, a nosso ver. Combinamos em todos os cartórios que voltaríamos para buscar os relatórios após alguns dias, para que os funcionários pudessem ter tempo para respondê-lo. Este detalhe não fora previsto por nós, mas foi uma adaptação necessária tendo em vista que em todos os cartórios ouvimos reclamações, no ato da entrega do questionário ou mesmo da abordagem inicial, acerca da carga de trabalho, que seria fator impeditivo para o preenchimento do questionário. Em um deles a objeção foi quase uma ironia: “*O questionário é comprometedor. Comprometedor do tempo*”.

Ao nos depararmos com essa resistência, acabamos por distribuir dez questionários a mais do que o previsto, uma vez que, aparentemente, nem ao menos quatro funcionários dos cartórios se interessaram – seja por que não foram informados da pesquisa, seja por falta de confiança nela. Quando buscamos os questionários, nos deparamos com muitos em branco, contabilizando, no total, trinta questionários respondidos pelos funcionários.

Assim, nossa primeira constatação foi a *intensa hierarquização* das relações neste

espaço. Nossas percepções do campo nos indicam que os funcionários mais novos foram aqueles que diretamente receberam os questionários sem maiores problemas, como se esta *hierarquização* ainda não estivesse enraizada, naturalizada. Por outro lado, os funcionários mais antigos justificavam que “*as coisas não funcionam assim*” e que deveríamos procurar o diretor do cartório pessoalmente.

Ainda, notamos ser impossível generalizar as posturas dos cartórios. A *personalidade* deste modelo hierarquizado de gestão, que reside nas opiniões do diretor ou do juiz acerca dos temas, faz com que eles, em nosso entender, reflitam a aquela estrutura, aquele único cartório, e não reflitam a uma ideia de cartório ou atendimento público pré-concebido ou seguido por todos como um padrão. Tal discrepância nos atendimentos entre os cartórios foi apontada pelos usuários em seus questionários. Estes frisaram a diferenciação importante entre o atendimento oferecido entre cada cartório, conforme copiamos de alguns questionários abaixo:

1. *Os servidores são mal educados, mas nem todos;*
2. *Os atendimentos são péssimos, poucos funcionários atendendo, pouco espaço no balcão de espera, pouca organização; O problema é a morosidade, inflexibilidade e às vezes hostilidade.*

O momento da abordagem inicial foi essencial para entendermos outra particularidade do campo, a possível existência de uma noção de *fronteira* entre o balcão e o corredor. Em uma oportunidade, quando abordávamos o escrevente que atendia ao balcão para apresentar a pesquisa uma advogada aguardava seu atendimento e ouviu a negativa que recebemos do escrevente. Minutos depois nos interpelou no corredor dizendo “*Eles disseram que não vão responder ao questionário se não souberem quem você é. Eles não te conhecem*”. Neste momento entendemos que na relação dentro dos cartórios não se trata apenas do elemento hierárquico que se impõe nas relações internas entre seus funcionários: há um elemento hierárquico externo. Havia uma distância maior que o balcão entre os usuários e os funcionários dos cartórios. Para com o público parece operar uma razão de “*Você sabe com quem está falando?*” que nos lembrou do conhecido ensaio de Roberto DaMatta⁸. Seria preciso, de alguma maneira, obter um acesso privilegiado, um *passê* para sermos aceitos e para que respondessem ao nosso questionário.

Essa noção foi reforçada por outros momentos que vivenciamos em campo. A ideia de *fronteira* parece ser reforçada quando comparamos o tratamento dispensado aos usuários,

⁸ DAMATTA, Roberto. Carnavais, malandros e heróis : para uma sociologia do dilema brasileiro. Rio de Janeiro, RJ: Rocco, 1997.

desconhecidos, e aos outros funcionários ou pessoas que detêm um *passé* para o atendimento privilegiado. Certa vez, quando estávamos na fila do atendimento, um dos escreventes da cidade judiciária, com o qual já tínhamos relacionamento de amizade anterior à pesquisa, posicionou-se ao nosso lado, aguardando juntamente o atendimento. Com este *passé* ao nosso lado fomos prontamente atendidos, de maneira mais cordial e solícita que o comum. Ainda, em uma das oportunidades em que observávamos o atendimento ao balcão, notamos a entrada de um indivíduo que não era funcionário do cartório. Tratava-se de uma venda de rifas. O funcionário instantaneamente mudou suas feições ao atender o indivíduo, interrompeu seu trabalho e comprou uma rifa, demonstrando claramente que já o conhecia. Estávamos diante dos dois, apenas separados pelo balcão, quando o escrevente disse: *“Hoje este balcão está insuportável. Quero matar todo mundo”*.

Origem das tensões – interpretação dos resultados.

Ao passo em que o direito parece buscar uma verdade única a ser escolhida pelo juiz, nessa lógica do dissenso que nos aponta Kant de Lima⁹, a antropologia busca uma análise, uma interpretação possível da realidade observada. Partindo desta perspectiva na qual encontrar uma única verdade não é possível, nos deparamo-nos com algumas situações que muito nos podem dizer acerca do acesso à justiça em Campinas.

Os desafios iniciais da pesquisa, somados à nossa percepção etnográfica, permitem-nos entender os balcões dos cartórios cíveis como verdadeiras fronteiras entre os usuários da cidade judiciária e os funcionários dos cartórios cíveis. A dificuldade de comunicação percebida foi apontada nos resultados dos questionários. Por exemplo, ambos os grupos concordam que existem tensões neste atendimento e as respostas dissertativas nos mostram que esses grupos não discordam entre si, apenas parecem não se comunicar.

Primeiramente cumpre refletirmos sobre por que os usuários comparecem ao balcão. Para obterem informações acerca do andamento dos processos judiciais, os advogados podem se utilizar de dois meios. O primeiro seria consultar o site do Tribunal de Justiça de São Paulo¹⁰ e utilizar-se da consulta aos processos, que apresenta o atual andamento do processo. Outro meio de consulta seria ir pessoalmente aos cartórios para obter informações, apresentando o número do processo ao balcão. Não é necessário ser o advogado da causa para consultar o processo, de modo que os estagiários, desde o primeiro ano, são designados para realizar tais atividades e apresentar os andamentos pelos cartórios nos quais trabalham. De

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

¹⁰ Os processos podem ser consultados em www.tjsp.jus.br

modo semelhante, as partes do processo poderiam consultar pessoalmente o seu respectivo andamento. No entanto, do universo pesquisado, dentre os trinta e sete usuários que responderam à nossa pesquisa, apenas um identificou-se como parte no processo. Por sua vez, treze eram estagiários e vinte e três advogados. Este dado nos surpreendeu. A expectativa era de um maior número de partes presentes na Cidade Judiciária. Como poderíamos falar de acesso à justiça, em um aspecto amplo, se apenas os operadores do direito frequentam aquele espaço?

Assim, observamos que as respostas dos usuários e funcionários baseavam-se especialmente nos embates entre advogados e estagiários, de um lado, e os funcionários, de outro, eis que as partes eram número quase inexpressivo de atendimentos. A motivação da ida aos cartórios mostrou-se essencial para a compreensão destes embates, uma vez que os funcionários dos cartórios que responderam aos questionários entendem que a ida dos usuários aos cartórios é muitas vezes desnecessária, já que a consulta poderia ser feita pelo site. Ademais, entendem que as dúvidas apresentadas poderiam ser sanadas com mero conhecimento da legislação. Assim, os estagiários que acabaram de iniciar o curso as desconhecem, tornando o serviço mais demorado. As respostas às perguntas dissertativas parecem ilustrar essa realidade. Quanto a este tema selecionamos as seguintes respostas dos escreventes:

- 1. Eu advogava e agora estou atendendo ao balcão. Então, eu tenho a visão dos dois lados. Há cartórios que atendem bem e outros nem tanto, porém há também um exagero de vistas desnecessárias, já trabalhei em escritórios que nos obrigavam a ver todos os processos mesmo sem andamento todas as semanas. Isso realmente complica o trabalho nos cartórios;*
- 2. **O atendimento no balcão é um dos maiores problemas que enfrentamos.** O advogado não acredita nas anotações no sistema sobre o andamento processual, por isso, vem até o cartório para ver com seus próprios olhos o processo. Em 99% dos casos o advogado não traz o andamento, obrigando o funcionário a pesquisar no sistema, atrasando o atendimento e prejudicando o trabalho interno com o uso dos computadores.*

Um agravante da situação parece ser o fato de que os advogados comparecem apenas com o número do processo, sem um “extrato do andamento” obtido no site do Tribunal de Justiça, que agilizaria o andamento. Embora na cidade judiciária haja máquinas para a retirada de extratos de andamento processual, jamais as vimos em uso. Nas respostas dissertativas dos usuários, a maior parte teceu críticas ao atendimento, de modo que a consulta ao site surgiu

em apenas uma resposta. Tendo em vista que esse sistema já existe e não foi citado por nenhum outro usuário, formulamos algumas hipóteses como o desconhecimento dos advogados desta forma de consulta, a desconfiança dos andamentos pressupondo que eles não correspondem à realidade ou, ainda, uma ideia de esquecimento do processo, conforme relatado por um usuário:

Se não há acompanhamento, há a impressão que o processo é esquecido.

Esta observação parece fazer sentido ante as outras respostas dos usuários. Por exemplo, a maior parte deles considera *falsa* a alternativa do questionário que afirmava que “os cartórios cíveis têm um processo de gestão de processos eficaz e informatizado”. O medo do esquecimento dos processos e seu desaparecimento é ainda sustentado pelas entrevistas informais com advogados. Ademais, na afirmativa “há varas em que o andamento processual é mais rápido que outros” ambos os grupos entenderam que era *verdadeira*. As respostas de múltipla escolha denotam que, de fato, os usuários entendem que a maior parte de suas idas ao cartório é para a consulta processual. Nos questionários analisados, em que pese os funcionários aparentemente avaliarem como desnecessárias a maior parte das consultas dos usuários, ambos os grupos apresentaram, em suas questões dissertativas, preocupações com os denominados *processos sumidos*, ou seja, justamente aqueles cujo andamento não coincide com os dados do sistema. Assim, dois funcionários descrevem que:

1. *As tensões, em geral, referem-se a processos que são colocados em lugar diferente do constante no registro (processo sumido).*
2. *As tensões, em geral, referem-se a processos não encontrados. Advogados que querem obter vantagens (prazo diferenciado ou andamento mais rápido em relação aos outros processos).*

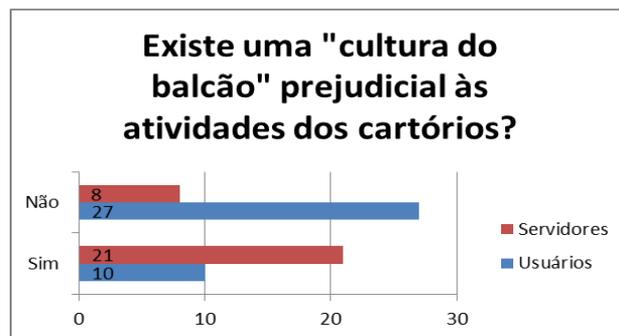
Por sua vez, o *sumiço* de processos também é objeto de observações por parte dos usuários:

O atendimento é muito ruim. Esperamos muito tempo para localizarem os autos. E com frequência perdem-se processos, pois falam "volta em outro dia, pois hoje não achamos seu processo". É inadmissível.

A “cultura do balcão” como um hábito prejudicial aos cartórios emerge no trabalho *Análise e gestão dos cartórios judiciais*¹¹, como decorrência de possíveis divergências entre o real andamento do processo e as informações oferecidas no site do Tribunal de Justiça, uma

¹¹ ALVES DA SILVA, Paulo Eduardo. (coord.) *Análise de Gestão e Funcionamento dos Cartórios Judiciais*. Brasília: Ministério da Justiça, 2007.

vez que o sistema não é completamente informatizado nos cartórios pesquisados no referido texto. Como acima observamos, parece haver um embate entre a necessidade das consultas, consideradas essenciais pelos usuários, e uma “cultura do balcão” como prejudicial, segundo os servidores. Conforme podemos observar do gráfico, os dados obtidos respaldam esta hipótese, vez que os usuários consideram suas visitas necessárias, e os servidores as consideram prejudiciais:



Os usuários parecem crer que o maior número de consultas providenciaria um andamento processual mais rápido. Os funcionários apontam em suas questões dissertativas, bem como nas entrevistas informais, que muitas vezes os advogados “descontam” nos funcionários quando se deparam com o fato de que não há novidades no andamento processual e, ainda, acreditam que as horas ao balcão, em realidade, atrasam o serviço do cartório, prejudicando-o. Diante desta demora no andamento processual, notada por ambos os grupos, não é incomum que os advogados compareçam ao balcão para pedirem a *agilização* de algum feito, segundo ambos os grupos, conforme gráfico abaixo:



O tema dos estagiários como usuários que *atrapalham* o atendimento ao balcão parece ser constante. O tema surge espontaneamente nas respostas dissertativas informando, por exemplo:

“(…) *O pior problema são os estagiários leigos, que vão com o intuito de fotografar*

o processo inteiro, várias vezes na semana (sendo que o processo nem andamento teve) e querendo ver, em média, 5 processos (...).

De fato, quando em campo, observamos reiteradas vezes, estagiários comparecendo aos balcões com listas de processos a serem consultados, anotando o andamento. Em uma oportunidade, ao examinar o sistema, o escrevente informou que um deles tratava de uma precatória já cumprida. O usuário era um estagiário que continuou olhando para o escrevente sem anotar nada em sua folha. Então, o escrevente informou que isso significava que o “*processo não estava mais lá, já que as precatórias são enviadas de volta*”. Tal resposta esclarece que o processo não poderia ser consultado, uma vez que as precatórias são cartas expedidas por juízes de outra comarca, requerendo algum ato – oitiva de testemunha, por exemplo. Quando o juiz deprecado, que recebeu a carta cumpre o requerimento, o processo é inteiro enviado de volta ao juiz que a requereu (juízo deprecante). O estagiário no balcão anotou a resposta sem parecer muito convencido e, decerto, teve de buscar descobrir o que era precatória naquela tarde. Este modelo de aprendizado, na prática, parece incomodar os funcionários dos cartórios, que têm de explicar aos estagiários questões consideradas simples, tais como o que é uma precatória. Tal incômodo dos funcionários parece igualmente angustiar os estagiários, conforme resposta dissertativa abaixo:

- 1. Quando percebem que estão atendendo estagiários alguns funcionários dão respostas incorretas e/ou insatisfatórias.*
- 2. Já sofri assédio moral. Por ser estagiária, falta atenção.*

Em outra oportunidade uma estagiária desejava realizar a carga rápida de um processo. A estagiária requereu a carga e o funcionário informou que ela não poderia fazê-lo. Certa tensão na conversa era percebida através da postura da estagiária que, indignada, folheava nervosamente as páginas do processo. O fato de haver várias pessoas assistindo ao diálogo agravava a ocorrência. Era como se a capacidade da estagiária estivesse à prova. O funcionário continuava a olhá-la, com um sorriso nos lábios fechados. Então ela respondeu “*mas eu sempre faço a carga deste processo*”. O funcionário, então, informou-lhe que era preciso ter a carteirinha para fazer a carga. “*Mas eu tenho a carteirinha!*” a estagiária respondeu. Então o funcionário disse: “*por que você não mostrou a carteirinha então? Tem que mostrar a carteirinha...*”. Ora, a questão poderia ter sido facilmente resolvida caso o funcionário, ao invés de negar a carga à estagiária, tivesse-lhe indagado acerca da carteirinha. O que notamos assim, é que há uma imensa **disputa de saberes** nestes atendimentos. Como se a estagiária devesse saber que precisava apresentar a carteirinha, e que não seria papel do

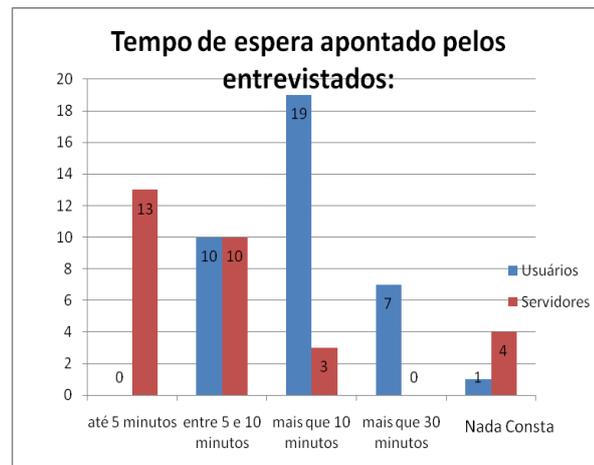
funcionário explicar-lhe suas prerrogativas.

Nesse sentido, os advogados, também são criticados, conforme respostas dissertativas:

1. *Falta de educação de alguns advogados. Muitas vezes um advogado emperra o balcão por que quer tirar dúvidas processuais que são sanadas com simples leitura do Código de Processo Civil, e isso faz aumentar o tempo de espera para o atendimento dos demais advogados. Há dificuldades quando o sistema está lento.*

O que nos parece curioso, no entanto, é que na afirmativa “os advogados perguntam coisas que deveriam saber sobre os processos” **ambos os grupos concordaram que esta afirmativa é verdadeira**, tendo a maior parte dos usuários assinalado-a como *verdadeira* e os funcionários como *muito verdadeira*. Afinal, por que os advogados perguntam coisas que deveriam saber?

Para os usuários, os problemas parecem centrar-se na demora em serem atendidos. As respostas dissertativas indicam reiteradamente que os advogados se irritam com o tempo transcorrido até o atendimento. Os funcionários, por sua vez, reconhecem que os advogados não estão contentes com a demora do atendimento. Contudo, a percepção desta demora é extremamente distinta entre os grupos, conforme podemos observar do gráfico abaixo:



Notamos, assim, que os usuários e servidores têm uma percepção diferente da demora no atendimento. A insatisfação com a demora é constatada com maior importância entre os usuários, que esperam mais do que creem os funcionários, justificando o referido “*mau humor*” dos usuários que, segundo funcionários “*ficam resmungando*” por causa da demora. Essa diferença de percepção aparece novamente no momento de avaliar o atendimento fornecido pelos cartórios, de modo que a maior parte dos usuários acredita que este serviço é ruim (51%) enquanto que 83,3% dos funcionários pesquisados acreditam que o serviço oferecido é bom.

Esta noção radicalmente diferente entre os grupos parece surgir, novamente, quando

indagados acerca do comportamento dos funcionários e usuários ao balcão. A tabela abaixo visa comparar as atribuições de veracidade dadas pelos grupos: **Erro! Vínculo não válido.**

A discordância apresentada nas respostas demonstra que os grupos não estão de acordo com as posturas ao balcão. A “*falta de educação*” parece ser um tema constante nessa relação, na qual tanto usuários quanto funcionários sentem-se desrespeitados.

Indagamos a ambos os grupos se os pesquisados já haviam reclamado das condutas de usuários ou funcionários ao balcão. O intuito era conhecer os meios de resolução a que os indivíduos costumam recorrer diante de tensões. Ainda que os grupos reconheçam a existência de tensões - dentre os *usuários*, 64,86% acreditam que há tensões, dentre os *funcionários* três não responderam à questão (10%), enquanto quatorze acreditam que há tensões (46,66%) - não há um número significativo de reclamações. Assim, não há um espaço em que essa problemática possa ser debatida, estando ambos os grupos possivelmente insatisfeitos e sem possibilidade de resolução. As questões estão restritas às relações individuais ou internas dos cartórios, tendo em vista que as reclamações, quando ocorrem, são direcionadas ao próprio funcionário ou usuário que teve uma conduta questionada ou, ainda, ao diretor do cartório. Os funcionários dividem-se em 50% que jamais reclamou e 46,6% que já fez algum tipo de reclamação. Notamos, assim, que os funcionários parecem utilizar-se mais das reclamações do que os usuários, já que, destes, apenas 37% informaram que já efetuaram algum tipo de reclamação.

Assim, ante os dados coletados, a **demora no atendimento, a “ansiedade” por novos andamentos processuais, a aparente desconfiança dos andamentos apresentados no site do Tribunal de Justiça, o medo do esquecimento do processo (que denota a falta de confiança no sistema de tramitação), a disputa de saberes técnicos entre os grupos e a falta de cordialidade** mútuas, parecem, em nosso entender, ser fatores determinantes das tensões.

Conclusões

O estudo do acesso à justiça, a exemplo das obras citadas de Boaventura de Sousa Santos¹² e Cappelletti e Garth¹³ tem se restringido aos debates de soluções práticas para contornar as dificuldades do acesso como, por exemplo, a criação de assistência judiciária e juizados especiais. O estudo de como o acesso se dá de fato, as práticas judiciais que

¹²SOUSA SANTOS, Boaventura. Por uma revolução democrática de justiça. Disponível em: http://72.29.69.19/~ejal/images/stories/arquivos/RevDemJust_FEV2011.pdf. Acessado em 10 de novembro de 2012.

¹³CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988.p.13

compõem os meandros da justiça, entretanto, é debate colocado no âmbito da antropologia e raramente compõe a pauta jurídica sobre o tema.

O estudo aqui apresentado buscou esboçar um retrato dos atendimentos aos usuários nos cartórios cíveis na cidade judiciária de Campinas. O objetivo era analisar a realidade deste acesso e, especialmente, propor uma nova abordagem dos fenômenos jurídicos, possibilitando o diálogo entre a antropologia e o direito, lançando luz ao fato de que *como* os usuários acessam ao sistema judiciário é um importante objeto de estudo para a ciência do direito.

A partir do trabalho ora proposto, muitas outras indagações poderiam ser feitas. Por exemplo, por que as partes do processo não vão pessoalmente conferir os andamentos processuais? Esta necessidade sentida pelos usuários em conferir os andamentos dos processos encontra respaldo na realidade? Há discrepância entre os andamentos colocados no site do Tribunal de Justiça e os constantes dos autos? Os canais de reclamação existem e apenas não são conhecidos pelos agentes destas relações? A mera diminuição do tempo de espera, conforme requerem os advogados, seria suficiente para reduzir os embates? A menor frequência dos advogados, como fato isolado, poderia resolver a questão? Como ocorre a gestão dessas tensões no âmbito interno dos cartórios?

As normas legais não conhecem a realidade dos cartórios. A falta de recursos humanos, a dificuldade de compreensão entre as partes, suas disputas e embates aqui visibilizados não podem ser constatados de outra maneira senão pela etnografia, pela pesquisa empírica no direito. Ao propormos uma reflexão sobre os balcões dos cartórios cíveis, e não sobre princípios jurídicos ou leis que fundamentam tal realidade, operamos uma mudança radical dentro da perspectiva jurídica. Ao contrário da antropologia, ciência que constantemente se autoanalisa, o direito parece distanciar-se das inquietações acerca de sua própria lógica e prática. A análise dos próprios atores acerca destas tensões, que existem e são ignoradas por aqueles que não frequentam os balcões, nos propõe novos elementos para a pensarmos o acesso à justiça.

Referências Bibliográficas

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

BOURDIEU, Pierre. **O poder simbólico**. Rio de Janeiro: Editora Bertrand, 1989. p. 219

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988.p.13

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

SADEK, M. T. ; BENETI, S. A. ; FALCAO, J. ; COLLACO, R. **Magistrados - uma imagem em movimento**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

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.

SCHUCH, Patrice. **Antropologia do Direito: Trajetória e Desafios contemporâneos**. São Paulo: Revista BIB, nº 67, 1º semestre de 2009, pp. 51-73

SOUSA SANTOS, Boaventura de. LEITÃO MARQUES, Maria Manuel. PEDROSO, João. **Os tribunais nas sociedades contemporâneas**. Disponível em http://www.anpocs.org.br/portal/publicacoes/rbcs_00_30/rbcs30_07.htm . Acessado em 05 de janeiro 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/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.