

Pequenas causas, grandes expectativas – uma análise etnográfica das audiências de conciliação no Fórum de Pendotiba/Niterói-RJ¹

Túlio Maia Franco (Universidade Federal Fluminense)

Monique Torres (Universidade Federal Fluminense)

INTRODUÇÃO

A Lei 9.099, promulgada em 26 de setembro de 1995, foi responsável pela instauração dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais², nos quais se dariam as resoluções de litígios, por meios alternativos.

O processo se orientaria por alguns critérios, previstos na lei³: oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade; buscando a conciliação, sempre que possível, como meio para resolução dos conflitos.

Essa perspectiva de ampliação do acesso à justiça, tanto formal, através da reformulação dos sistemas normativos, quanto substancial, pela transformação das práticas judiciárias, procura romper com a lógica que perpassa, nos séculos XVIII e XIX, o liberalismo clássico.

Dentro dessa lógica, o acesso à justiça era meramente formal, mas não efetivo:

“A justiça, como outros bens, no sistema do *laissez-faire*, só podia ser obtida por aqueles que pudessem enfrentar seus custos; aqueles que não pudessem fazê-lo eram considerados os únicos responsáveis por sua sorte.” (CAPPELLETTI e GARTH, 1988, p.9).

O acesso à justiça tornou-se mais eficaz e amplo quando consolidado os direitos sociais no século XX, passadas as conquistas dos direitos políticos no século XIX e dos direitos civis no XVIII.

Com o fortalecimento do modelo econômico-político do *welfare state*, no período pós- crise de 1929, houve a preocupação de “armar os indivíduos de novos direitos substantivos em sua qualidade de consumidores, locatários, empregados e, mesmo, cidadãos”

1 II ENADIR, GT 02 - Antropologia, direitos civis e políticos.

2 L9099/95. Art. 1º Os Juizados Especiais Cíveis e Criminais, órgãos da Justiça Ordinária, serão criados pela União, no Distrito Federal e nos Territórios, e pelos Estados, para conciliação, processo, julgamento e execução, nas causas de sua competência.

3 L9099/95. Art. 2º O processo orientar-se-á pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação.

(CAPPELLETTI e GARTH, 1988, p.11). Como também, houve a preocupação, de se estabelecer um papel mais proativo do Estado para garantir o acesso à justiça efetivo.

Pode-se perceber, através dessa breve introdução histórica, que o desenvolvimento da cidadania e a conquista dos direitos dos cidadãos possuem íntima ligação com o acesso à justiça.

No entanto, o modelo, acima exposto, do desenvolvimento da cidadania, não pode ser aplicado ao Brasil. Em nosso país, o desenvolvimento da cidadania:

“teve origem e se atualiza por motivos e caminhos bastante diversos dos da cidadania dos países europeus do ocidente e dos Estados Unidos da América do Norte.” (MENDES, 2005, p.17).

Nesses países, o desenvolvimento da cidadania se deu através da conquista dos indivíduos de seus direitos, “teve objetivo primeiro de conter o arbítrio do poder real, resguardando, assim, os interesses burgueses.” (MENDES, 2005, p.17).

Já no Brasil, devido nossa herança ibérica:

“os ‘direitos’ dos cidadãos não foram fruto de conquista, mas de outorga da coroa, com a finalidade de promover a compensação da desigualdade jurídica ‘naturalizada’ em nossa sociedade, para promover justiça.” (MENDES, 2005, p.17).

A imposição do Estado brasileiro, dentro dessa lógica compensatória, em um espaço ocupado pelos indivíduos, em outros países, produziu uma fragilização dos direitos civis. Dentre os direitos que “compõem a cidadania, no Brasil, são ainda os direitos civis que apresentam as maiores deficiências em termos de seu conhecimento, extensão e garantia.” (MENDES, 2005, p.21).

Dessa forma, constatam-se, em nosso país, diferentes classes de cidadão, do ponto de vista dos direitos civis: a primeira se constituiria dos “doutores” que estariam acima da lei, pelo acúmulo de poder e capital; a segunda seria a dos “cidadãos simples”, a classe média, os quais estariam submetidos ao Código Civil e Penal, embora aplicados de forma parcial e incerta; e a terceira classe seria a dos “elementos”, conhecidos do jargão policial, equivaleriam à população marginalizada, seus direitos civis são sistematicamente desrespeitados pela sociedade, governo e polícia. Para eles valeria apenas o Código Penal. (CARVALHO apud MENDES, 2005).

Portanto, no Brasil, os direitos dariam lugar aos privilégios, o reconhecimento da cidadania, a (des)igualdade de tratamento jurídico e o acesso à justiça variam conforme às distintas moralidades das diferentes classes de cidadãos.

Embora a Lei 9.099 instaurasse os Juizados Especiais Cíveis e Criminais, que, em tese, reverteriam o quadro de falta de garantias dos direitos dos cidadãos, o que se pôde

averiguar, empiricamente, nessas instituições, foram “formas de administração institucional de conflitos regidas por princípios contraditórios, ou melhor paradoxais.” (LIMA, AMORIM e BURGOS, 2003).

Reproduzem-se, nesses espaços, práticas do modelo de cidadania à brasileira, nas salas de conciliação os princípios da oralidade, simplicidade e informalidade são subjugados pela lógica econômica, sob o discurso da celeridade, em que os últimos beneficiados são os demandantes, mormente os cidadãos de terceira classe.

Trata-se neste trabalho de propor um ensaio etnográfico, estabelecendo a interdisciplinaridade entre a Antropologia e Direito, sobre o Juizado Especial Cível de Pendotiba, em Niterói, no Rio de Janeiro. Permitindo, assim, uma maior reflexão sobre as práticas jurídicas, tão ignoradas pela dogmática tradicional.

Este estudo contou com a valiosa orientação e atenção dos professores Lenin Pires⁴ e Roberto Kant de Lima⁵.

TRABALHO DE CAMPO

O imponente edifício de concreto e janelas espelhadas deixava claro que chegara ao lugar correto, a bandeira do Brasil e a placa com o inscrito “vaga reservada para o transporte da OAB” não deixara nenhuma dúvida, acabara de chegar ao Fórum Desembargador Luiz Roldão de Freitas Gomes na Comarca em Niterói, Pendotiba. Lugar no qual passaria algumas horas e vários dias em pequenas salas do Juizado Especial Cível, em que autores e réus se confrontariam em audiências de conciliação.

Esperei ansioso pela chegada dos conciliadores, pois sabia que assim minha entrada no prédio estaria mais assegurada. As audiências começariam às 10:00, no entanto as conciliadoras (curiosamente nesse horário e dia da semana específico eram todas mulheres!) chegariam às 9:30 para ligar os equipamentos eletrônicos e se acomodarem nas salas.

Ao chegarem, logo me juntei a elas, apresentando-me para aquelas que ainda não conhecia. Ao passar ao lado dos detectores de metais e após todas as conciliadoras entrarem nas dependências do fórum fui surpreendido pela intervenção de um dos policiais que faziam

4 Doutor e Mestre em Antropologia pelo Programa de Pós-Graduação em Antropologia da Universidade Federal Fluminense (PPGA/UFF). Pesquisador associado ao Instituto Nacional de Estudos Comparados em Administração Institucional de Conflitos (INCT-INEAC) e ao Núcleo Fluminense de Estudos e Pesquisas da Universidade Federal Fluminense.

5 Doutorado em Antropologia pela Harvard University (1986) , pós-doutorado na University of Alabama at Birmingham (1990) . É Coordenador do INCT-InEAC - Instituto de Estudos Comparados em Administração de Conflitos. Professor Titular Aposentado do Departamento de Antropologia, atualmente é professor Adjunto do Departamento de Direito Público da Faculdade de Direito da Universidade Federal Fluminense e Professor Titular do Programa de Pós-Graduação em Direito da Faculdade de Direito da Universidade Gama Filho. Bolsista de Produtividade em Pesquisa do CNPq - Nível 1A.

a guarda do fórum que, me detendo, perguntou “Quem é você?”, argumentei que era um trabalho para a faculdade e ele, ainda um pouco resabiado, deixou-me passar.

Logo após esse episódio uma das conciliadoras me disse “O que aconteceu? Porque ele te parou? Olha... É só dizer: conciliação, e entrar”. Logo de início percebi que por mais que tentasse de alguma forma me passar despercebido, assim como os via como “os outros” também era assim visto por eles, afinal não é nada comum um sujeito com um bloco de notas perambulando nos corredores do fórum e assistindo as audiências.

Ao chegar à sala principal onde também ocorriam audiências de conciliação, mas, talvez, por ser a maior sala também continha todos os processos do dia, que seriam destinados após as respectivas audiências ou para a pilha destinada ao juiz para homologação ou se não houvesse acordo se encaminhariam para a pilha do cartório, para de lá seguir com o processo pela vara cível.

CRISE NA CONCILIAÇÃO

Ao adentrarmos a sala, as conciliadoras notam um pequeno bilhete com instruções em cima da mesa e, logo em seguida, anuncia uma delas: “a conciliação vai acabar!”, todas as outras começam a murmurar indignadas e a confusão está instaurada.

O fatídico bilhete anunciara que os “Juizes Leigos⁶” iriam, além de fazer as habituais AIJ’s⁷ (Audiências de Instrução e Julgamento) fazer também as ACIJ’s (Audiências de Conciliação Instrução e Julgamento), esvaziando assim a atuação dos conciliadores, pois se encarregariam da grande maioria das conciliações.

Muito embora a Lei de nº 9099/95 em seu Art. 22 estabeleça que “A conciliação será conduzida pelo Juiz togado ou leigo ou por conciliador sob sua orientação”, na prática, ao menos no grupo observado, as audiências de conciliação são feitas pelos conciliadores, sem a assessoria do Juiz Leigo, contando com as orientações circunstanciais da secretária da juíza titular, ou “togada”, do fórum.

Portanto, esse bilhete representava uma decisão política conflitante com o acordo implícito entre os conciliadores e juizes leigos dentro da própria estrutura sócio-política do fórum, o que gerou enorme tensão entre as conciliadoras, tendo em vista que a permanência durante determinado período de tempo na função de conciliador garantiria a elas um título

6 L9099/95 Art. 7º Os conciliadores e Juizes leigos são auxiliares da Justiça, recrutados, os primeiros, preferentemente, entre os bacharéis em Direito, e os segundos, entre advogados com mais de cinco anos de experiência.

3L9099/95 Art. 40º. O Juiz leigo que tiver dirigido a instrução proferirá sua decisão e imediatamente a submeterá ao Juiz togado, que poderá homologá-la, proferir outra em substituição ou, antes de se manifestar, determinar a realização de atos probatórios indispensáveis.

válido para prestarem concurso público para determinadas áreas, gerariam uma bonificação em cima do resultado final do exame prestado.

Esse elemento constitui a principal motivação dos conciliadores para continuarem o trabalho no fórum, já que essa atividade é voluntária e não remunerada, e como alegam alguns, o aprendizado das práticas jurídicas se dá de forma mecanizada, logo depois de um tempo já haveria o domínio dessas técnicas por eles, esgotando-se a possibilidade de conhecer algo novo. Por isso a ameaça de término da conciliação causava tamanha angústia para os presentes naquela sala.

É interessante notar a estrutura hierárquica pela qual funciona a lógica organizacional do fórum, que submete a conciliação, no sentido dos conciliadores e sua operacionalidade, a outros grupos de operadores.

Essa estrutura se daria de forma piramidal, em que os conciliadores constituiriam a base, os juízes leigos o meio e a juíza titular o ápice, sendo que a concentração de poder e autonomia desses agentes estariam do menos concentrado (base) para o mais concentrado (topo). É importante destacar também o papel do Cartório nessa estrutura, pois, através de sua atuação prática pode tornar mais ou menos fluídas as audiências desses diferentes segmentos. Seja através do extravio de documentos como, por exemplo, o AR (aviso de recebimento, emitido pelos Correios constando se a intimação para comparecer ao fórum foi ou não recebida pela parte), como algumas vezes ocorre na conciliação acarretando no adiamento da audiência para que seja reenviado o processo ao cartório e seja anexado esse documento, seja por fatores relacionais entre os trabalhadores do cartório e os operadores do direito (advogados, por exemplo).

Essa repartição hierárquica, bem como a concepção arquitetônica do fórum, causa até mesmo a segmentação do entendimento estrutural dos próprios agentes envolvidos, pois, quando ocorreu, por exemplo, o recebimento do bilhete as conciliadoras não sabiam da presença física ou não da secretária da juíza que prestaria maiores explicações sobre a crise, uma delas apontava até mesmo a possibilidade dela ainda se encontrar de férias. Ou até mesmo, quando estava no cartório e uma servidora após eu a ter explicado que estava pesquisando sobre a conciliação ter afirmado “Você não vai fazer uma pesquisa direcionada, aqui não tem conciliação”, mal ela sabia que o funcionamento do cartório influía diretamente na conciliação.

Tal forma de organização permite, como visto, a imposição de interesses dos grupos que concentram mais poderes aos que concentram menos. O motivo pelo qual desencadeou o que aqui determino como crise na conciliação, foi que os juízes leigos deveriam bater a meta

de certa quantidade de decisões e para isso precisavam de mais processos; no entanto, para que isso ocorresse, necessitavam realizar um “corte” no funcionamento da conciliação, para que assim captassem para eles os processos que iriam aos conciliadores.

Como tive a oportunidade de ter contato com uma conciliadora que, por estar durante mais tempo e ser de confiança da secretária da juíza, pôde me passar a versão exposta acima, como complementa: “apesar da conciliação marcar muitos AIJ’s, não era o suficiente para a meta dos juízes”.

Porém, a justificativa apresentada pela secretária, que chegou após algum tempo na sala, ao restante das conciliadoras, era o mau-funcionamento da conciliação devido à falta de alguns conciliadores. Entretanto, depois de algum tempo, justificou que, como aquele grupo era muito dedicado não acabaria com a conciliação, mas adiaria o processo durante algum tempo até a normalização da situação.

CARTÓRIO, ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO

Para fins de melhor análise, rompo aqui com a ordem cronológica dos fatos dissertando sobre o período em que as conciliadoras foram realocadas a contragosto para trabalhar no cartório.

Na semana seguinte, direcionei-me ao caminho do cartório, localizado dentro do fórum, mas separado das salas de conciliação. Depois de passar pela porta que tinha um inscrito: “Entrada permitida apenas para funcionários”, eu pude notar a estrutura do cartório.

Havia diversas mesas enfileiradas, uma de frente para a outra, com inúmeras pilhas de papel e computadores, os monitores desses computadores possuíam um adorno, uma espécie de flor feita de dobraduras de papel, apesar de o formato ser padronizado, cada uma tinha uma composição de cores diferentes. De frente para mesas específicas havia cadeiras, cada qual com um nome, que identificava o trabalhador que era o “dono” daquele espaço. Essa demarcação era feita por eles próprios em alguns casos por papéis escritos pelo computador, e outros à mão, com a utilização de corretivo.

Encostadas na parede oposta às mesas havia cabines, as quais possuíam diversas caixas com marcações em número que continham os AR’s, uma das cabines era de utilização de uma das trabalhadoras, havia uma série de escritos colados por dentro da cabine, a qual vez ou outra consultava. Um pouco acima e ao lado desse espaço, havia alguns Códigos, principalmente os de Processo Civil, como algumas obras da doutrina, como o clássico “Filosofia do Direito” de Miguel Reale, como também uma Gramática da Língua Portuguesa. Ao extremo lado esquerdo, podia-se encontrar algumas plantas, as quais fiquei em profunda dúvida se eram feitas de plástico, ou eram naturais, cujo zelo era duvidoso.

Ao lado direito dessas cabines havia um cômodo utilizado como cozinha pelos funcionários, do lado de fora havia uma pequena mesa usada para as refeições. Do outro lado, perpassando todas as mesas, localizavam-se diversas estantes, as quais continham os processos; alguns desses e outros documentos podiam ser encontrados também dentro de armários.

Perto da porta de entrada havia o balcão no qual ocorria o atendimento dos demandantes que eram separados por uma barreira de vidro e por uma pequena fresta era possível a comunicação com os atendentes e a passagem de documentos. Vez ou outra os trabalhadores que estavam nas mesas, interrompiam suas conversas e faziam uma interferência no balcão, seja para de longe se comunicar com os atendentes, seja para falar algo aos demandantes.

Segundo Miranda (2000):

“A aparente desorganização [do funcionamento cartorial] se sobrepõe algum tipo de lógica, à qual só tem acesso os funcionários. Isto os torna absolutamente indispensáveis, pois, sem eles, a burocracia simplesmente não funciona” (MIRANDA, 2000, p.66).

O domínio desse saber por parte dos funcionários permite o controle das demandas, seja “agilizando” o andamento dos processos ou impondo obstáculos a eles, o que se dará de acordo com as relações pessoais entre os advogados (principais demandantes) e os funcionários.

Esse controle se dá através da manipulação de dois elementos *informação* e *tempo* (MIRANDA, 2000), o que, como dito, se dará conforme a relação funcionário-advogado. Se a relação for amena, mais fácil será para o advogado ter seu desejo atendido, como quando um advogado que perdeu o prazo para executar determinada decisão pediu para a cartorária flexibilizar o ocorrido e ela lhe respondeu “Doutor, passei ele pro prazo, mas se ficar outros 60 dias sem executar vai arquivar”.

Contudo, se essa relação se constituir através de tensão entre as partes, o oposto ao interesse do advogado pode ocorrer, como quando uma advogada chegou aos prantos ao balcão do cartório, esbravejava “não aguento mais isso daqui!”, seu processo havia sido negado pela Juíza Titular devido a um erro gramatical o qual, em seu entendimento, havia prejudicado o sentido de uma frase. Como disse uma das funcionárias “a lei é clara manda quem pode e obedece quem tem juízo” e outra complementando “não adianta reclamar com a gente, a gente não vai mudar o pensamento da juíza” e uma delas observou “chegam os advogados aqui gritando, reclamando, eu digo: Doutor, quero ver o senhor reclamar como faz

aqui, com a juíza”. Desconfio eu que esse processo demorará um tempo até voltar às mãos da juíza titular.

É interessante notar, como destacou o Professor Roberto Kant de Lima em uma de nossas conversas, que as categorias processuais *morosidade* e *celeridade* servem a certos interesses particulares, nem sempre a primeira terá uma carga valorativa positiva, da mesma forma não é sempre que a segunda terá uma valoração negativa. A maior celeridade do processo pode favorecer um advogado, bem como a maior morosidade pode favorecer a outro. Aponta ainda que a categoria *duração razoável do processo*, importada do modelo jurídico americano *speedy trial*, quando transferida para a lógica brasileira ganhou outro sentido, enquanto originalmente a celeridade do processo nos EUA teria como origem favorecer o acusado pelo processo, no Brasil essa categoria converteu-se para outra lógica econômica, a de produtividade que atenderia aos interesses particulares dos operadores do direito. Essa lógica refletirá direta e indiretamente nas práticas e estrutura da conciliação.

Por fim podemos destacar sobre esse ponto que

“...a organização burocrática do cartório nada tem haver com a burocracia de que Weber (1976) trata, pois em vez de baseada na igualdade da lei, a organização cartorária é fundamentada no tratamento diferenciado dos casos, no privilégio concedido a alguns de serem atendidos de modo distinto dos demais”. (MIRANDA, 2000, p.70)

CONCILIAÇÃO, PEQUENAS CAUSAS E GRANDES EXPECTATIVAS

Depois da exposição dos diferentes agentes que influem na conciliação, que, através de perspectivas voltadas para interesses particularizados, estabelecem a dinâmica de funcionamento do Juizado. Podemos, finalmente, aprofundar a análise do processo de conciliação, como meio alternativo de resolução de conflitos. Para isso devemos, antes de qualquer coisa, definir em que consiste a *conciliação*, e com esse objetivo usaremos para comparação outro método de administração alternativa de conflitos a *mediação*.

Esse método consiste em uma posição proativa do mediador, o qual deverá atuar promovendo a intersubjetividade e intercompreensão entre as partes conduzindo-os em um processo pedagógico (SIMIÃO, 2010). Ou seja, na mediação há a plena exposição do conflito, permitindo a “abertura para que os demandantes sejam ouvidos”, fazendo com que “os relatos extrapolem em muito o que seria admissível em um espaço judicializado” (SIMIÃO, 2010, p.241). Essa exposição plena dos conflitos, muitas vezes em várias sessões, garante com que haja “o reconhecimento dos demandantes como pessoas, para além dos

limites de suas demandas” (SIMIÃO; 2010, p.242), sendo observadas suas subjetividades e expectativas compreendendo-o como cidadão e não apenas como indivíduo (SIMIÃO, 2010).

Já na *conciliação*, o agente responsável pela gerência dos conflitos tem uma posição muito mais de coadjuvante que a do mediador. O conciliador deve normativamente, nas palavras do Art. 21 da Lei 9099/95 :

“Aberta a sessão, o Juiz togado ou leigo esclarecerá as partes presentes sobre as vantagens da conciliação, mostrando-lhes os riscos e as conseqüências do litígio, especialmente quanto ao disposto no § 3º do art. 3º desta Lei⁸.”

Entretanto, como citado, os conciliadores realizam as audiências sem o auxílio direto dos juízes leigos ou togados, como muitas partes vêm acompanhadas dos advogados, eles justificam “Quando estão sozinhos (as partes) explicamos como é uma conciliação, como estavam com advogados já estão instruídos”. Portanto, na maioria dos casos, não se explica como seria o processo de conciliação, conforme o estabelecido na Lei.

Disso decorre a principal diferença entre a *mediação* e a *conciliação*: enquanto na primeira a exposição do conflito, feita diretamente pelas partes, é fundamental, na segunda, essa exposição é comprometida com a presença marcante dos advogados que passam a conduzir, na maioria dos casos, a negociação do conflito.

Enquanto, nesse sentido, o mediador deve garantir a fala das partes, a função do conciliador seria a de intervir enfatizando o benefício da conciliação e os riscos e conseqüências do litígio⁹. Entretanto, para os agentes, os conciliadores não devem intervir na negociação, o que, para eles, fere a garantia de neutralidade da administração do conflito.

No entanto, empiricamente, percebíamos o estabelecimento de um paradoxo entre a prescrição normativa e a prática e percepção dos operadores, embora argumentavam que não interviessem para não beneficiar uma ou outra parte. Se o processo de negociação ultrapassasse o limite de tempo de 15 minutos, para cada audiência, eles encerravam a conciliação e marcavam outra audiência, na etapa seguinte do processo, com os Juízes Leigos.

Ou seja, não havia a percepção dos agentes que o próprio limite temporal-formal, já era uma forma de intervenção que alterava o rumo daquela negociação. Ponto esse de crucial diferença da *mediação* em que as negociações podem durar horas e, ainda, diversas sessões.

Aprofundarei, nesse momento, minha análise para outros fenômenos os quais acompanhei nas audiências de conciliação no fórum de Pendotiba em Niterói.

8 L9099/95 Art.3º. § 3º A opção pelo procedimento previsto nesta Lei importará em renúncia ao crédito excedente ao limite estabelecido neste artigo, excetuada a hipótese de conciliação.

9 L9099/95 Art. 21. Aberta a sessão, o Juiz togado ou leigo esclarecerá as partes presentes sobre as vantagens da conciliação, mostrando-lhes os riscos e as conseqüências do litígio, especialmente quanto ao disposto no § 3º do art. 3º desta Lei.

Os principais conflitos observados se davam entre Pessoas Jurídicas (na totalidade dos casos empresas) e Pessoas Físicas (consumidores), geralmente sobre a má prestação de serviço das primeiras. Entretanto, havia casos de Pessoa Física contra Pessoa Física, motivo que gerava certa tensão entre as conciliadoras, talvez pela inevitável exposição dos conflitos entre as duas partes que configurariam uma relação mais simétrica do que entre empresa e consumidor. Lembro-me quando, antes de atuar no fórum com o objetivo de escrever esse estudo, ocorreu uma audiência entre duas pessoas físicas, a qual as conciliadoras tiveram que chamar os policiais que prestam a segurança do fórum, para apartar as partes que brigavam.

As salas de audiências se configuram da seguinte forma: do lado esquerdo sentam os réus (geralmente preposto da empresa e advogado) e do lado direito (da perspectiva dos conciliadores) o autor (pessoa física, na maioria dos casos com advogado). Na ponta da mesa sentam-se os conciliadores (geralmente duas conciliadoras, uma mais experiente e outra menos, que se reservavam entre digitar o Termo de Audiência da Conciliação e chamar as partes, fazer o “pregão”. A mais experiente deve auxiliar a outra quando ela for preparar o termo).

Os Termos são modelos prontos no computador que prevêm todas as situações que possam ocorrer na audiência: ausência do autor, ausência do réu, acordo (e especificidades desse acordo), sem acordo, etc. Esses modelos devem ser preenchidos pelas conciliadoras colocando informações como o nome das partes, a data, o número da carteirinha da OAB dos advogados, o RG das partes, enfim. Todos esses procedimentos devem caber em uma folha, determinação da secretária da juíza para “economizar papel”.

Terminado esse processo é impresso a folha para que as partes assinem, esse modelo também é enviado para “o sistema” no computador (que pode ser acessado pelo cartório). É importante que não ocorra nenhum erro no preenchimento dessa versão digital, devido à dificuldade para arrumá-lo depois, tendo que chamar alguém que possui o melhor domínio da tecnologia, geralmente alguém que está a mais tempo trabalhando no fórum para fazê-lo.

Se por um lado a conciliação tem como objetivo “desafogar o Judiciário”, devendo ser um procedimento de caráter mais informal, em sua prática algumas vezes não o é, como em alguns casos que pude observar.

Em um desses casos, o autor alegava que o réu resolvesse o seu problema com a mesa e a cadeira comprada na loja da empresa ré, pois estariam com defeito de fabricação. Entretanto o advogado da empresa alegou que não poderia efetuar o desejado, pois “a reclamação que foi feita formalmente foi da cômoda e não da mesa”; pediu, portanto, para que ficasse consignada no Termo a inclusão da cadeira e mesa e não da cômoda, que havia sido

registrada anteriormente no processo, sendo assim marcou-se nova audiência em que se debateria não mais sobre a cômoda, colocada no processo indevidamente, mas sobre a mesa e a cadeira defeituosa.

É importante ressaltar que o advogado valeu-se de uma formalidade, a qual não faria diferença se existisse um real interesse em negociar, pois, substancialmente, não importaria, para fins da conciliação, se o que fora registrado era uma cômoda e não uma mesa e cadeira.

Em outro, caso, no entanto, a empresa ré (Águas de Niterói) tentou valer-se de informalidade para que ocorresse o acordo. Nesse caso, de forma diametralmente oposta ao anterior, o autor, possuidor de mais recursos, se viu lesado devido à falta de abastecimento d'água adequado para o seu condomínio e ao fato de ter recebido uma cobrança indevida da companhia, cobrando um valor que não corresponderia ao seu real consumo, o que acarretou para o autor não somente em dano material, como também em moral. Já que alegara que tentou ligar diversas vezes para que a companhia reparasse o problema e abastecesse apropriadamente o condomínio, mas não teve sucesso em sua tentativa.

Em resposta à sua reclamação, e para a surpresa da advogada do autor (que havia admitido que não tinha proposta de negociação), a empresa queria estabelecer um acordo. O preposto, valendo-se de informalidade, ofereceu seu telefone pessoal para que, caso ocorresse o mesmo tipo de problema novamente, com o autor, ele enviaria um caminhão pipa para abastecer a caixa d'água vazia. Proposta essa que o autor se negou a aceitar, alegando que não queria ter que ligar, mas sim que a companhia consertasse o problema estrutural de abastecimento do bairro.

Tendo em vista essa diferença latente de tratamento por parte das empresas com os autores de classes sociais diferentes, utilizar-me-ei de outros dois casos para fins comparativos, com o objetivo de analisar mais profundamente as dimensões morais e sociais dos conflitos.

O primeiro caso, utilizado como exemplo, consiste na demanda da autora e um acompanhante (não auxiliada por advogado) que pedia indenização moral e material, devido ao recebimento de uma cadeira de rodas para o seu filho, diferente que havia comprado e aos transtornos financeiros e emocionais os quais essa troca originou:

Autora: Ele (preposto) me lesou, me enganou! A cadeira que eu pedi não foi a que recebi! Eu tive que caçar onde estava a cadeira (a cadeira havia sido extraviada, alegava também que teve que ligar para outro estado para achar onde estava a cadeira, ligou também para a empresa, bem como teve que se deslocar para a rodoviária para recebê-la, no entanto era a cadeira errada, que não havia encomendado. Essa cadeira deveria ter sido enviada ao seu filho que morava em outro estado).

Advogada do Réu: No juizado não cabe isso, tem que trocar a cadeira; por telefone fica uma coisa meio solta. Eu tô dizendo o que a lei manda.

A: Na próxima vez eu trago o fax!

Preposto: Troca a cadeira.

A: E o prejuízo que tive?

P: Troca a cadeira e acaba com a ação.

A autora não aceitou o acordo, alegando todo o seu prejuízo material e moral, não aceitava a simples troca da cadeira, enquanto a conciliadora digitava o termo de conciliação em que constava a recusa do acordo e o seguimento do processo pela vara cível o acompanhante da autora pergunta: “Só uma dúvida o que eu faço com a cadeira? Tá aqui em frente ao fórum!”

Esse caso nos traz diversas reflexões devido as suas particularidades, a utilização das categorias *lesou* e *enganou* pela autora, nos remete duas observações: a primeira, que muito comumente os autores quando se manifestam utilizam categorias do vocabulário jurídico, em uma tentativa de legitimação e aceitação de sua demanda naquele ambiente; a outra observação é a categoria moral *enganou*, que nos remete à dimensão moral do conflito, mais que a sua relação consumerista, jurídica; *lesada* se sentiu moralmente atingida.

Houve, portanto, o impedimento da exposição de seus conflitos e subjetividades, e o seu problema, “a cadeira”, continua a existir, estando do lado de fora do fórum sem um destino certo, a não ser da próxima vez em que deverão comparecer no fórum para outra audiência.

Agora apresentarei o segundo caso para fins de análise, nesse o autor alegava também, além da indenização material, pois teve um aparelho queimado devido a queda de energia em sua casa, indenização moral, devido a diversos inconvenientes passados por ele no período de apagão, assim como ao mau atendimento por parte da empresa ré (Ampla):

Advogada da parte ré: Teve uma queda de energia na sua casa...

Autor: Recebi uma carta (da empresa) que não houve queda de energia.

Adv: Você teve que trocar o (nome do aparelho).

A: Tive outros custos, transtornos, tive também as questões da geladeira... Há todo um universo de transtornos, ficam (os atendentes da companhia) de brincadeira no telefone, fica (nos) jogando de um lado para o outro. Eles (os funcionários) brincam com a gente! Eu trouxe aqui o jornal, ela (a empresa) é campeã!(de reclamações). Tô cansado de ficar calado, minha esposa está terminando a quimioterapia. Tenho que contar para vocês (réus) a minha agonia.

Adv: Só podemos nos ater ao que tem aqui, podemos chegar a 700 reais, o valor do equipamento e transtornos.

A: Eu quero mostrar o problema que eu tenho, se eu não fizer assim, (uma) ação, eu seria mais um (na estatística dos lesados pela empresa). Qualquer

acordo que tiver aqui eu aceito. Já fui penalizado lá atrás e vou dizer mais: vai sair no (jornal) O Globo, eu espero!

Adv: O senhor disse do poste (o autor havia comentado, também, sobre um poste que corre o risco de cair, perto de onde fica o condomínio em que mora)

A: Sim! Olha aqui (apontando para foto no celular). Se esse poste cair vai prejudicar toda região, se cair em uma casa ou em alguém o dano é maior. A hora que cair a gente volta aqui!

Adv: Com certeza...

A: Essas cartas (a que havia recebido da empresa) não são revisadas, não? Você leu?

Adv: Não...

A: Acho o cúmulo o cara dizer que não tem nenhum registro (de apagão)... Até pensei que seria ele (funcionário que escreveu a carta) aqui!

Outra Advogada: Quem?

A: Qualquer um... Poderia até processá-lo porque ele está prestando falso testemunho.

Adv: Desculpe o transtorno.

A: Eu sei que não é você.

De forma diferente, do primeiro caso, nesse, houve o acordo e o atendimento dos anseios do autor do processo. Nota-se, portanto, o reconhecimento de sua demanda e sua necessidade de expor o conflito, cuja dimensão moral, claramente, é maior que a material. Podemos ver o tratamento cordial que recebeu da parte ré.

Essa diferença de tratamento daqueles que ajuízam um processo na justiça em desfavor dessas empresas, implica em uma reflexão ainda maior: a forma pela qual se consolida o reconhecimento da cidadania, e, portanto, das demandas desses cidadãos no país.

No Brasil:

“... a dificuldade em reconhecer a dimensão moral da identidade de nosso interlocutor significaria a negação de sua dignidade e, portanto, uma dificuldade de tratá-lo como igual; em outras palavras, como alguém que seja igualmente merecedor de tratamento personalizado dispensado às pessoas morais” (OLIVEIRA, 2002, p.24).

Ou seja, o reconhecimento da cidadania estaria pautado na aceitação dessa dimensão moral, em que os direitos são confundidos com privilégios. Logo, o cidadão não é aquele que tem os mesmos direitos que seus concidadãos, mas sim os que gozam dos mesmos privilégios e moralidades, sendo, portanto, indivíduos dignos e merecedores de reconhecimento social e jurídico. Sendo assim, suas demandas são legitimadas e seus pedidos por indenização estariam isentos de “segundas intenções”.

Se por um lado, com demandantes específicos há a reprodução da lógica do tribunal, em que os advogados e não as partes tentam se valer de artifícios jurídicos para adiar a audiência, ou até mesmo, para não aceitar o acordo, alegando que não caberia no juizado esse

tipo de negociação ou que apenas estavam obedecendo ao que a lei prescreve; por outro, há a flexibilização desse modelo, permitindo negociações extrajurídicas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS: EXPRESSINHO, PRODUTIVIDADE X SUBJETIVIDADES

Em um intervalo entre uma audiência e outra tocou o telefone da sala em que eu estava e uma das conciliadoras presentes, atendendo à chamada fala que estavam chamando alguma delas para ir ao “expressinho”; a outra se voluntaria para ir e me chamou para acompanhá-la: aceitei.

Encaminhando-nos em direção ao “expressinho”, deparo-me com uma porta na qual havia uma placa escrita: “Expressinho Telemar”. Ao abrir a porta, vi que se tratava de uma espécie de miniaudiência, em que não havia a exigência da presença física do conciliador, mas apenas de sua assinatura. Lá estavam réu e autor e, como o próprio nome diz, o acordo já preconcebido pela empresa deveria ocorrer de forma mais rápida possível, os que por ali passaram e não aceitaram o acordo deveriam, posteriormente, marcar uma audiência para a conciliação.

Esse fenômeno nos traz inúmeras reflexões, uma delas apontada pelo professor Lenin Pires, que em uma de nossas conversas, destacou o “atropelo das subjetividades” dos demandantes. Se na conciliação ainda lhes eram resguardado um tempo mínimo, em que poderiam de alguma forma manifestar suas frustrações frente à empresa, no “expressinho” já se supunha um acordo, não era o lugar, ali, da exposição do conflito, das angústias e das expectativas dos autores. Havia, nesse sentido, uma lógica econômica pautada na produtividade das empresas, de acordos, para que assim evitassem os custos processuais gerados pela justiça comum.

A assimilação do fórum dessa demanda por parte das empresas que, em sua maioria, são prestadoras de serviços públicos, acarreta na premiação dessas por parte do Estado por serem rés. Segundo Amorim (2010):

“O Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro concede a algumas dessas empresas um espaço onde os advogados delas matem plantão para conciliar com os consumidores, autores de ação contra tais empresas, que continuam na liderança do ranking mensal das rés nos Juizados Especiais.” (AMORIM, 2010, p.215).

Essa lógica econômica de produtividade, sob o argumento de celeridade, que por um lado desafia o Judiciário e por outro permite a manutenção da imagem da empresa, assim como da garantia de maior lucro, pois através desse processo evitam-se custos processuais que adviriam de uma ação pela vara comum. Traduz-se em uma racionalidade a qual a aparente relação ganhador-ganhador, preconizada pelos modelos de solução alternativa de conflitos,

garante a hegemonia da parte que concentra mais recursos (NADER, 1994) e enseja a hipossuficiência da outra parte concedendo ao consumidor “uma cidadania diminuta” que “inviabiliza a atualização do Estado democrático de direito” (AMORIM; 2010, p.219) e a eficiente mediação dos conflitos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

AMORIM, Maria Stella de IN Conflitos, Direitos e Moralidades em perspectiva comparada – I; Administração de conflitos judiciais em mercados metropolitanos brasileiros: conseqüências e dissonâncias na atualização de modelos avançados de Estado e de mercado, Ed. Garamond, Rio de Janeiro, 2010.

CAPPELLETTI, Mauro e GARTH, Bryant; Acesso à Justiça;Porto Alegre, Ed.Fabris,1988.

LIMA, Roberto Kant de; AMORIM, Maria Stella de; e BURGOS, Marcelo Baumann IN Juizados Especiais Criminais Sistema Judicial e Sociedade no Brasil; A administração da violência cotidiana no Brasil: a experiência dos Juizados Especiais Criminais, Ed. Intertexto, Niterói, 2003.

MENDES, Regina Lúcia Teixeira IN Ensaios sobre a Igualdade Jurídica – Acesso à Justiça Criminal e Direitos de Cidadania no Brasil; Igualdade à Brasileira: Cidadania como Instituto Jurídico no Brasil, p.1-33, Ed. Lumen Juris, Rio de Janeiro, 2005.

MIRANDA, Ana Paula Mendes De; Cartórios Onde a Tradição Tem Registro Público; Revista Antropolítica, Niterói, nº8 p.59-75,1.sem.2000

NADER, Laura; Conferência de abertura: A civilização e seus negociadores: a harmonia como técnica de pacificação, XIX Reunião Brasileira de Antropologia, Niterói, 1994.

OLIVEIRA, Luís Roberto Cardoso de; Direito Legal e Insulto Moral, Rio de Janeiro, Ed. Dumara, 2002.

SIMIÃO, Daniel; DUARTE, Vitor Barbosa; CARVALHO, Natan Ferreira de; DAVIS, Pedro Gondim, IN Conflitos, Direitos e Moralidades em perspectiva comparada –I; Sentidos de Justiça e Reconhecimento em Formas Extrajudiciais de Resolução de Conflitos em Belo Horizonte p.221-550, Ed. Garamond, Rio de Janeiro, 2010.

Lei 9099; Brasil. Site da Presidência da República, Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19099.htm (acesso em 31/07/2011).