

TENSÕES DO ACESSO À JUSTIÇA: O COTIDIANO DOS BALCÕES JUDICIAIS E SUAS DISPUTAS.

Janaína Dantas Germano Gomes - USP

1. Introdução

A realização de pesquisas nos contextos da burocracia estatal, conforme apontam Bevilaqua e Leirner¹ enfrentou problemas atinentes à sua própria legitimação no campo de estudos da antropologia. Quer seja pelo estudo das burocracias e diversos setores do estado ter sido feito de maneira marcante pela política e sociologia, quer pela dificuldade de se estabelecer o distanciamento do pesquisador ao pesquisar sua própria realidade ou, ainda, diante dos entraves para a inserção neste campo, a realização de etnografias dos setores estatais parecia ser constantemente desafiada em seu desenvolvimento. Apesar do referido texto datar do ano de 2000 e o campo da antropologia do estado ter aumentado em número de produções e prestígio, esses desafios parecem se reconfigurar e serem vivenciados de novas maneiras na presente pesquisa, que visa estudar os balcões de cartórios judiciais de alguns fóruns da cidade de São Paulo e do interior do estado.

Pretendo, neste breve texto, explicitar alguns dos temas que tenho observado em minha pesquisa de campo, que encontra-se em sua fase inicial. No entanto, é impossível dissociar tais temas dos desafios que tenho enfrentado que, conforme tratarei a seguir, consistem na dificuldade do fazer antropológico nos contextos do estado e a problemática inserção em sua burocracia para a realização da pesquisa etnográfica.

Cumprе frisar que o conteúdo desta exposição pode parecer enfadonho aos antropólogos e cientistas sociais experientes com as agruras de adentrar em seus campos. No entanto, a capacidade do ingresso nesses espaços como pesquisador (e muitas vezes inclusive apenas como “cidadão” ou “leigo” interessado), está condicionada às capacidades de negociação local, estratégias e abordagens em campo que, a meu ver, precisam ser compartilhadas, melhor refletidas e elaboradas. Impossível, aliás, tratar deste exercício sem citar *O trabalho do antropólogo: olhar, ouvir e escrever* em que CARDOSO DE

¹ 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.

OLIVEIRA² ressalta a articulação singular que o texto etnográfico busca entre o campo e a sua construção escrita. O processo gradativo em que vivenciamos o campo, produzimos cadernos de campo e escrevemos pequenas elaborações, tais como esta que agora apresento, diferentemente de um trabalho etnográfico em que o pesquisador passa longos períodos em seu campo de estudo distanciando claramente o *being there* e o *being here*, permite um diálogo constante ao longo da própria pesquisa que pode ser extremamente produtivo.

2. O objeto da pesquisa

O objetivo do estudo a que me proponho³ é pensar balcões de atendimentos dos cartórios judiciais. Parto da ideia inicial de que esses espaços conformam-se como conflituosos para os envolvidos nesses atendimentos e que a sua descrição etnográfica é o primeiro passo para a compreensão do jogo que envolve esses atendimentos. Para tanto é preciso que se explicita o quê são referidos cartórios e a que se prestam referidos balcões, antes que eu passe a expor a pesquisa e as dificuldades às quais me refiro.

Os cartórios judiciais localizam-se dentro dos fóruns e concentram em um mesmo espaço físico os funcionários de uma determinada vara judicial e seus processos. Os funcionários 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 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”⁴ 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 outros.

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 hoje. A

² OLIVEIRA, Roberto Cardoso. O trabalho do antropólogo. São Paulo: Editora UNESP, 2000.

³ Mestrado iniciado no ano de 2014, na área de concentração em Direitos Humanos, sob a orientação do Professor Dr. Guilherme Assis de Almeida e a coorientação da Professora Dra. Ana Lúcia Pastore Schritzmeyer, na Faculdade de Direito do Largo São Francisco, USP.

⁴ 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.

informatização crescente nos fóruns, em nível estadual e nacional, em nenhum momento parece prever a extinção desses funcionários e dos trâmites realizados.

A enorme e complexa gama de atividades desenvolvidas pelos funcionários, que ainda são intensamente manuais a despeito dos referidos esforços no sentido da informatização, foi analisada em algumas pesquisas sobre as quais nos amparamos⁵ e que têm como objetivo etnografar as rotinas dos cartórios, a interação entre seus funcionários, seus aspectos físicos e organizacionais. Pouca ênfase, contudo, foi dada ao espaço que liga o cartório aos usuários dos fóruns, ou talvez, à fronteira que os separa dos usuários dos fóruns: os balcões para o atendimento ao público.

Por meio destes balcões 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.

Não é preciso observar longamente os balcões para que se note as dificuldades dessa interação entre usuários e servidores. As filas na cidade de Campinas, onde realizamos nossa primeira entrada em campo e onde atuei como advogada, geravam insatisfação e impaciência por parte dos usuários. No relatório de pesquisa mencionado⁶ os funcionários quando instados acerca da satisfação dos usuários para com o atendimento prestado informaram em sua maioria que acreditavam que advogados e estagiários estavam insatisfeitos. 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 andamentos⁷. No entanto, considerar que os advogados são adeptos de uma “cultura do balcão” refratária às inovações informatizantes, que tornariam desnecessária a consulta física aos processos, parece destoar das informações obtidas dos advogados, que insistem que nem todas as informações são atualizadas no sistema e que a perda de um prazo processual por esse motivo seria exclusiva responsabilidade do advogado, e não do

⁵ 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.

⁶ 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.

⁷ Idem, p. 43.

cartório. Assim, segundo eles próprios, seria melhor “pecar pelo excesso” de conferências dos processos nos cartórios.

A reconstituição desse espaço e das disputas que o perpassam, assim, me parecem possíveis a partir de uma pesquisa etnográfica que seja capaz de apreender as nuances dessa interação. Advogados e funcionários dos cartórios já foram descritos como grupos que participam do que BONELLI⁸ denominou disputa interprofissional no mundo do direito e, em suas palavras “os funcionários dos cartórios concentram sua artilharia contra os advogados, caracterizando alguns como desconhecedores dos trâmites legais. Em geral, estes funcionários são bacharéis em direito”⁹.

A disputa interprofissional, assim, é um elemento dessa interação conflituosa, mas, sob a perspectiva da pesquisa que venho produzindo, não a resume ou define. A prestação de favores entre funcionários e advogados para acelerar o andamento do processo e assim favorecer os usuários do sistema de justiça são muitas vezes um consenso entre esses dois grupos e marcam muitas das interações. Ameaças de representações perante o Conselho Nacional de Justiça ou perante o juiz da vara em caso de erros dos funcionários, o medo de que uma briga com um funcionário reflita no prejuízo do andamento do processo, os sistemas classificatórios entre funcionários “bons” e “ruins”, “prestativos” ou “indiferentes”, “novos” ou “antigos” na carreira e entre advogados “bem formados” ou “mal preparados”, “educados” e “folgados” ou “mal educados” são questões inicialmente observadas em nosso trabalho e que dizem respeito a essas tensões observadas nos balcões sem que isso possa ser nomeado tão somente como uma disputa interprofissional. No momento do atendimento articulam-se saberes e perspectivas próprias sobre o balcão e os direitos ali postulados que parecem dar sentido à interação e muitas vezes transformá-la. Ainda, a incursão no campo tem mostrado os balcões como um espaço de aprendizado e formação dos advogados e estagiários que não pode ser ignorada.

Assim, para a realização dessa pesquisa, na tentativa de captar o maior número de ângulos possíveis, a entrada em campo se mostra um elemento determinante das possibilidades de acesso às questões a que me proponho observar.

⁸ 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.

⁹ 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, p. 197.

3. O acesso aos advogados e o acesso aos escreventes.

Na tentativa de reconstituir os balcões, suas tensões e problemáticas, parto de uma ideia simples metodologicamente: preciso conhecer ambos os lados deste conflito. Para tanto, comecei a explorar o campo por meio de entrevistas informais com funcionários de distintos cartórios a que tive acesso e algumas entrevistas formais com advogados e estagiários.

Entrevistar os advogados quanto às suas dificuldades nos balcões, por quê vão até os balcões, o que pedem, como o fazem, tem se mostrado uma tarefa interessante para lapidar meu problema de pesquisa e muito mais fácil do que acessar os funcionários. Os advogados disponibilizam-se para a pesquisa, indicam as varas mais problemáticas, compartilham suas estratégias e interpretações sobre “colocar a barriga no balcão”. Essas conversas têm me orientado para novas interpretações acerca do balcão, que passa a ser visto também como um espaço em que as habilidades para ser um advogado são desenvolvidas: os estagiários aprendem sobre o processo, como funcionam os cartórios e fóruns, como se portar nesse ambientes e outros conhecimentos que não são passados nos bancos das faculdades.

Por sua vez, o acesso aos funcionários dos cartórios é complexo no âmbito dos espaços judiciais. Apresentar-me nos cartórios como pesquisadora que gostaria de conversar sobre o atendimento gerava respostas das mais variadas. Em alguns cartórios fui bem recebida mesmo que o funcionário não tenha aceitado fazer parte da pesquisa. Em mais de uma oportunidade fui “enquadrada” pelo funcionário do cartório, que fez questão de explicar a hierarquia inerente ao cartório, demonstrar todo seu incômodo com a interrupção de sua rotina pelo pedido e me orientando que o juiz da vara seria o único apto a autorizar uma pesquisa desta natureza. A conversa com os juízes responsáveis pelas varas não significou a maior participação dos funcionários em minha pesquisa, que naquele momento consistia em alguns questionários. Questionários retornaram em branco e algumas frases me indicaram outros caminhos a perseguir: *“aqui as coisas não funcionam assim”*.

Demarcado o aqui e o lá, sendo este último onde eu me encontrava, comecei a refletir sobre as possibilidades de contornar essa distância. A distância estabelecida pelos balcões me demarcava como o “outro” de uma maneira que não era suprida pela autorização da pesquisa pelo juiz ou chefe do cartório. Assim, pensar minha entrada em campo passou a ser um exercício reflexivo e ainda inacabado de minha pesquisa, afinal, como descobrir

como as coisas funcionam “aqui” dentro dos cartórios de uma maneira que possa ser representativa das interações que busco investigar ?

4. Estratégias do acesso

“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 “aqui” 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 que não se encaixam neste perfil. Os advogados e estagiários desejam necessariamente algo relativo ao processo como vê-lo para tirar cópias, fotos, obter a senha digital 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, neste momento, 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”¹⁰. No entanto, como tenho iniciado minha pesquisa nos cartórios cíveis, 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

¹⁰ “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.

“vareiragem”¹¹) 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 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 percorremos 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” 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”. Uma preocupação que nos surge, assim, é a “formação” dos funcionários, que iniciados em um *ethos* particular passam a agir gradativamente de acordo com as regras daquele lugar, passam a entender que “*aqui as coisas não funcionam assim*” e a jogar sob essas regras. E são também essas regras, essas estratégias no que se relaciona com os atendimentos aos balcões, que pretendemos perseguir em nossa pesquisa.

¹¹ 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.

4.2 Entrevistas no âmbito dos cartórios, entrevistas fora do ambiente de trabalho ou observar sem identificar-se. Estratégias possíveis, dilemas éticos que surgem.

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”.

Adentrar nestes espaços é adentrar no âmbito das atividades dos cartórios, que podem ser responsabilizados ou questionados por terem permitido a um advogado ver um processo e negado o mesmo a outro. Ainda, no espaço da burocracia do judiciário, as minhas reflexões sobre os balcões são constantemente indagadas, de modo que é importante para o funcionário saber qual é a minha posição diante do tema, se eu estou mais para “lá” fora ou “aqui” dentro dos balcões.

Assim, é preciso que eu construa estratégias de inserção neste espaço, de modo que considerei até o momento três possibilidades: realizar entrevistas no âmbito dos cartórios, realizar entrevistas fora do ambiente de trabalho ou observar sem identificar-me como pesquisadora.

Quanto às entrevistas no âmbito dos cartórios elas são, necessariamente, mediadas por uma autorização, do juiz da vara ou, ao menos, do chefe do cartório. Conforme já explicitiei anteriormente, no entanto, esta autorização não supre necessariamente a lacuna de confiança que existe entre a pesquisadora e os funcionários dos cartórios. Dessa maneira, nenhuma das conversas com os escreventes escapou de comentários como “você sabe como são os advogados” e “a gente tem muito trabalho, não dá pra fazer esses

atendimentos”. Essas e muitas outras frases parecem muitas vezes querer justificar e reiterar os discursos construídos para “fora”. Os funcionários parecem estar dialogando com as percepções de que “funcionários públicos trabalham pouco” ou que “escreventes são profissionais do direito frustrados”, ideias do senso comum, e não com as perguntas a que me proponho a responder. Assim, até o momento, tenho visto esses espaços de pesquisa como extremamente comprometidos e ainda pouco produtivos. Uma alternativa que tenho considerado, assim, é atuar como “estagiária” dessas varas, o que é possível com a autorização do juiz e do chefe do cartório, estabelecendo um contato mais duradouro com um determinado grupo de funcionários.

No entanto, a busca por um espaço em que a conduta dos indivíduos esteja pouco comprometida em reiterar esses valores construídos para “fora” pode revelar-se um esforço inócuo. Nesse sentido BERREMAN¹² aduz que:

As impressões que o etnógrafo e os sujeitos procuram projetar mutuamente são, portanto, as que julgam ser favoráveis à consecução de seus objetivos respectivos: o etnógrafo procura obter informações sobre a região interior; os sujeitos procuram proteger seus segredos, já que representam uma ameaça à imagem pública que desejam manter. Nenhum deles poderá ter sucesso absoluto.

Ainda que o autor esteja descrevendo sua experiência como etnógrafo em uma distante aldeia, a hierarquização social e a necessidade de proteger-se frente ao etnógrafo parecem ser análogas na situação em que ele descreve e na que eu me proponho a estudar. Funcionários dos cartórios identificam-me com os advogados, com os de “fora” de seu espaço, de modo que a todo tempo reiteram os seus compromissos com os discursos públicos já oficializados, como o de que estão sobrecarregados, que os advogados fazem perguntas óbvias e atrapalham seu serviço. Não falam, por exemplo, dos favores que fazem aos advogados, fazendo pequenas concessões em regras que, segundo os advogados, “são exageradamente rigorosas e prejudicariam a todos se fossem cumpridas ao pé da letra”.

Realizar entrevistas fora do ambiente de trabalho parece-me uma alternativa para contornar essa questão, buscando obter as “informações de bastidores” a que se refere Berreman, não me limitando a uma visão oficial que me é oferecida em um primeiro momento¹³. No entanto, tais entrevistas tornam-se possíveis a partir de outra rede de

¹² BERREMAN, Gerald D. Etnografia e controle de impressões em uma aldeia do Himalaia. In ZALUAR, Alba (org.). *desvendando mascaras Sociais*. Rio de Janeiro: Editora livraria Francisco Alves, 1975, pp. 123-174.

¹³ BERREMAN, Gerald D. Etnografia e controle de impressões em uma aldeia do Himalaia. In ZALUAR, Alba (org.). *desvendando mascaras Sociais*. Rio de Janeiro: Editora livraria Francisco Alves, 1975, p. 143.

contatos que não a estabelecida diretamente nos fóruns, utilizando-me do capital social obtido ao realizar o mestrado em uma Faculdade de Direito, na qual passei a conhecer diversos indivíduos que, para além da carreira acadêmica, atuam justamente nesse espaços, como cartorários, assessores e juízes. Assim, entrevistá-los e ser por eles introduzida nesses espaços me parece uma alternativa possível mas que, no entanto, poderá estar sempre implicada na figura de meu intermediário e nas impressões que os funcionários desejam passar também a ele, especialmente se for o magistrado responsável pela vara, por exemplo.

Por fim, considero a possibilidade de observar sem me identificar como pesquisadora. Em uma oportunidade em que eu aguardava para ser atendida ao balcão – e apenas então me apresentar como pesquisadora – notei a entrada de um indivíduo que não era funcionário do cartório em seu espaço. Tratava-se de uma venda rifas. O funcionário que atendia ao balcão, instantaneamente, mudou suas feições ao atender o indivíduo, interrompeu o atendimento ao balcão e comprou uma rifa, demonstrando que claramente já o conhecia. Ao meu lado a escrevente diz “*Hoje este balcão está insuportável. Quero matar todo mundo*”. Caso eu tivesse me identificado desde o início como pesquisadora, me pergunto se a espontaneidade dessa interação teria sido prejudicada. BEVILAQUA¹⁴, ao refletir sobre as questões éticas de seu estudo se coloca a mesma questão: seria ético incorporar à etnografia um material obtido pela observação anônima, mas que poderia permitir a identificação dos sujeitos observados e implicar em danos à sua reputação?

5. Pensando as tensões.

As entrevistas iniciais que realizei, com funcionários, advogados e estagiários, têm me proporcionado alguns elementos para pensar as tensões e conflitos em torno dos balcões.

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

¹⁴ 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.

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 carga¹⁵. 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...”. A questão poderia ter sido facilmente resolvida caso o funcionário, ao invés de negar a carga à estagiária, tivesse-lhe indagado acerca da 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. 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.

Os estagiários vêem 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”.

Assim, o acesso dos estagiários nos parece tão estratégico quanto o acesso que descrevi e que tenho elaborado na condição de pesquisadora. Diminuir a distância entre dentro e

¹⁵ “Fazer a Carga” significa retirar o processo do cartório.

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 tenso dos balcões.

Por sua vez, pensar os funcionários públicos é pensar a formação de um funcionário daquela instituição em específico. Uma escrevente, admitida há apenas dois meses me disse “a gente não chega aqui odiando o balcão”. As interpretações para por que o atendimento ao público pode ou não ser problemático parece estar diretamente relacionada com a carga de trabalho: “enquanto estamos aqui atendendo, o trabalho que precisa ser feito está acumulando. Temos metas a cumprir”. Entrevistado um funcionário dos cartórios, que hoje atua como assessor do magistrado, sua interpretação era a de que os melhores moldelos eram aqueles em que apenas um funcionário faz o atendimento, aquele que “tema 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 naquele dia. Assim, ficar no balcão não era uma “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, no entanto, tenho me valido de minhas experiências como estagiaria 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 membros¹⁶ 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

¹⁶ 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.

estagiária experiente eu já sabia não apenas sobre as atividades jurídicas mas também, por exemplo que o uso do tratamento de “doutor” e “doutora” e “senhor” implicava no respeito que os advogados que eram atendidos e os membros da instituição esperavam dos funcionários. 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”.

Estes breves exemplos acerca da perspectiva dos estagiários e funcionários frente a essas tensões conformam-se apenas como alguns ângulos, dos muitos, destes atendimentos. O que pretendíamos explicitar neste momento é que alcançar as nuances dos atendimentos nos balcões judiciais está relacionada com o conflito em si, com a dinâmica dos cartórios, mas também com a formação dos funcionários, estagiários e advogados, suas estratégias e performances nessas interações nos balcões.

6. Considerações Finais

As presentes considerações fazem parte da fase inicial de minha pesquisa, em que ainda busco elaborar a melhor maneira de abordar o campo que escolhi. A abordagem em si, conforme tentei demonstrar, é problemática e deve ser pensada. A reconstituição desse espaço de conflito deve ser ampla, tentando vislumbrar não apenas os diversos ângulos pelos quais pode ser apreendido, a partir da perspectiva dos atores que interagem neste contexto, mas também considerando a complexidade deste jogo em que se envolvem os saberes, performances e estratégias desses atores.

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, 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.

BERREMAN, Gerald D. **Etnografia e controle de impressões em uma aldeia do Himalaia**. In ZALUAR, Alba (org.). *desvendando mascaras Sociais*. Rio de Janeiro: Editora livraria Francisco Alves, 1975, pp. 123-174.

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.

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.