

Título do capítulo	CAPÍTULO 2 “ELAS ESPERAM QUE A GENTE CUIDE DELAS, MAS A GENTE CUIDA DOS PROCESSOS”: UM OLHAR SOBRE O TRABALHO DOS CARTÓRIOS E A MATERIALIDADE DA POLÍTICA JUDICIÁRIA NA APLICAÇÃO DA LEI MARIA DA PENHA
Autor(es)	Andrea Catalina León Amaya
DOI	DOI: http://dx.doi.org/10.38116/9786556350240cap2

Título do livro	A Aplicação da Lei Maria da Penha em Cena: atores e práticas na produção de justiça para mulheres em situação de violência
Organizadores(as)	Luseni Aquino Joana Alencar Paola Stuker
Volume	1
Série	A Aplicação da Lei Maria da Penha em Cena: atores e práticas na produção de justiça para mulheres em situação de violência
Cidade	Rio de Janeiro
Editora	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea)
Ano	2021
Edição	1a
ISBN	9786556350240
DOI	DOI: http://dx.doi.org/10.38116/9786556350240

© Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – Ipea 2021

As publicações do Ipea estão disponíveis para *download* gratuito nos formatos PDF (todas) e EPUB (livros e periódicos). Acesse: <http://www.ipea.gov.br/portal/publicacoes>

As opiniões emitidas nesta publicação são de exclusiva e inteira responsabilidade dos autores, não exprimindo, necessariamente, o ponto de vista do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada ou do Ministério da Economia.

É permitida a reprodução deste texto e dos dados nele contidos, desde que citada a fonte. Reproduções para fins comerciais são proibidas.

“ELAS ESPERAM QUE A GENTE CUIDE DELAS, MAS A GENTE CUIDA DOS PROCESSOS”: UM OLHAR SOBRE O TRABALHO DOS CARTÓRIOS E A MATERIALIDADE DA POLÍTICA JUDICIÁRIA NA APLICAÇÃO DA LEI MARIA DA PENHA¹

Andrea Catalina León Amaya²

1 INTRODUÇÃO

Os conflitos que envolvem violência doméstica e familiar contra a mulher (VDFM) enquadrados na Lei Maria da Penha conformam hoje uma parcela crescente das pesquisas empíricas que se debruçam nas práticas institucionais de administração dos conflitos. Nesse campo de estudos, a observação e a análise das interações dos atores participantes no espaço judicial ganham relevo, outorgando um lugar central às ações dos operadores jurídicos, com maior destaque para aqueles investidos de autoridade ou poder de representação, considerados comumente os principais responsáveis pela produção de justiça – magistrados(as), promotores(as) de justiça, defensores(as) públicos(as).³

Com uma abordagem de pesquisa empírica e baseado no material de campo decorrente do projeto *O Poder Judiciário no Enfrentamento à Violência Doméstica e Familiar contra as Mulheres* (CNJ e Ipea, 2019), este texto propõe um contraponto ao recorte analítico mencionado. Sem deixar de lado a valorização das práticas locais de administração dos conflitos e as significações que os atores atribuem ao seu agir cotidiano na malha de interações no espaço judicial, busca ampliar o olhar para a participação dos(as) servidores(as) do cartório judicial. Envolvidos(as) no gerenciamento dos casos e das rotinas do juizado, no processamento dos autos, nas definições dos tempos e espaços do fluxo processual e, preponderantemente, na interação com as usuárias (mulheres em situação de violência), ao operarem comunicações de diferentes tipos (mandados, telefonemas, contato direto no balcão etc.), os(as) servidores(as) dos cartórios desenvolvem um trabalho relacional que motiva outras reflexões sobre como a política pública

1. A autora agradece os comentários e pareceres das avaliadoras pelo sistema duplo cego, bem como a apreciação externa da professora e pesquisadora Ana Paula Sciammarella da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO).

2. Doutoranda pelo Programa de Pós-Graduação em Direitos, Instituições e Negócios da Universidade Federal Fluminense (PPGDIN/UFF).

3. Ver levantamento bibliográfico desenvolvido em Stuker, Perrone e Medeiros (2020).

judiciária de enfrentamento à VDFM se materializa por aqueles(as) que estão na linha de frente da prestação jurisdicional.

Nessa linha, o estudo propõe ir em busca dos sentidos de justiça localizados e das práticas mobilizadas no espaço do cartório judicial, como formas heterogêneas de materialização do Estado. Isto é, como parte de uma malha de interações mais complexa que não se circunscreve ao dizer dos juízes, ou à disputa entre profissionais do direito, seja na cena da audiência, seja nos autos ou na sentença.

As rotinas do cartório, enquanto práticas burocráticas, constituem um lugar privilegiado de observação para capturar as significações construídas pelos atores e as materialidades heterogêneas do fazer do Estado – nesse nível de linha de frente concretizado nos atendimentos do balcão e nas outras tarefas secretariais, no âmbito específico da aplicação da Lei Maria da Penha. De modo que, numa perspectiva de baixo para cima, uma análise empírica das práticas cartorárias locais pode subsidiar análises mais amplas e complexas de política judiciária.

O estudo se baseia nos achados produzidos no âmbito da pesquisa empírica desenvolvida em 2018 por equipes de pesquisadoras de campo distribuídas geograficamente para a coleta de dados, realização de entrevistas e observações nas unidades judiciais.⁴ Entretanto, uma vez que não se tratou de uma pesquisa etnográfica,⁵ e que as observações pontuais realizadas não redundaram em relatos de campo padronizados ou com um nível equivalente de detalhamento das rotinas observadas (especialmente no tocante aos atendimentos no balcão), optei por focalizar, como um recorte possível, as falas registradas nos relatos das entrevistas, privilegiando aquelas realizadas com os(as) diretores(as) das secretarias. Utilizo-me, portanto, das percepções e opiniões fornecidas por diretores(as) ou por quem assume a chefia, gestão ou administração principal das tarefas cartorárias, a partir dos relatos de entrevista elaborados pelas pesquisadoras de campo. Trago à tona, de forma complementar, algumas referências aos relatos decorrentes das observações realizadas nas unidades judiciais, que enfocaram a estrutura física e os atendimentos no balcão.

O texto se desenvolve em dois blocos temáticos: o seguinte (seção 2) apresenta uma descrição das percepções e observações relativas ao espaço, ao tempo e à tangibilidade do trabalho cartorário, como elementos que viabilizam uma aproximação mais direta e concreta das condições materiais do trabalho secretarial.

4. A pesquisa de CNJ e Ipea (2019), na qual se baseiam este e os demais capítulos desta publicação, foi desenvolvida a partir de trabalho de campo em unidades judiciais de todas as regiões do país, contando com a participação das autoras dos capítulos. A metodologia empregada na pesquisa está descrita em detalhes na introdução do livro.

5. O método etnográfico predomina nas escolhas metodológicas no campo dos estudos sobre práticas institucionais de administração de conflitos, por favorecer a captura dos sentidos de justiça localizados e as interações em que essas significações são construídas no espaço judicial.

Na terceira seção (segundo bloco temático), vêm à tona achados relevantes sobre o conteúdo do trabalho cartorário, com uma análise da participação ativa dos(as) servidores(as) do cartório na produção do direito e dos sentidos de justiça e das margens de manobra pelas quais se materializa o fazer do Estado via política judiciária no enfrentamento à VDFM. Concluo, por fim, com algumas considerações finais que sintetizam os achados principais e os eixos de reflexão que podem subsidiar estudos futuros mais aprofundados enfocando o trabalho secretarial dos juizados e varas com competência na aplicação da Lei Maria da Penha.

2 ESPAÇO, TEMPO E TANGIBILIDADE

As visitas realizadas e os diálogos mantidos com os(as) diretores(as) dos cartórios nas unidades judiciárias pesquisadas revelam percepções sobre o espaço, o tempo e a tangibilidade do trabalho cartorário. Contudo, se por um lado transparecem limitações e constrangimentos nas condições em que as tarefas são realizadas, por outro também revelam escolhas, interesses e brechas de discricionariedade na resolução dessas dificuldades. As maneiras como os(as) servidores(as) dos cartórios passam a lidar com as limitações podem ser caracterizadas como a expressão de um “ativismo burocrático” (Buchely Ibarra, 2015, p. 183), isto é, como uma legalidade criada de baixo para cima no nível das interações burocráticas, concretizando interesses diversos e com efeitos distributivos heterogêneos.

2.1 Espaços e efeitos distributivos

A observação da estrutura física de varas criminais e juizados de violência doméstica e familiar contra a mulher (JVDFM), bem como da sua situação em relação ao fórum e aos diferentes serviços de apoio, conforme registrado pelas pesquisadoras de campo e à luz da opinião dos(as) diretores(as) sobre as instalações de trabalho, dão conta de uma disposição dos espaços que, numa boa parte das unidades pesquisadas, relega as funções cartorárias a um plano secundário – especialmente aquelas de contato direto com o público. Interessa aqui salientar as percepções sobre as instalações físicas que oferecem ênfase variada, ora focando o impacto no atendimento, ora remarcando como se afeta o trabalho cotidiano interno. As observações e opiniões trazem à tona os efeitos distributivos implícitos na disposição dos espaços.

“Pequeno”, “diminuto”, “exíguo”, “apertado” e “atolado de autos” são algumas descrições do espaço designado às funções cartorárias e que transparecem percepções de insuficiência e mal-estar, para o público ou para a serventia judicial. Esses aspectos saltaram aos olhos durante as visitas de campo. Uma das pesquisadoras, por exemplo, relatou que a limitação do espaço tornou impraticável a observação dos atendimentos no dia da visita à vara. Ela mesma descreveu como “exíguo” o espaço do cartório – visto o “volume dos processos, todos físicos” – e notou a

desproporção de tamanhos do cartório e do espaço assignado ao gabinete do juiz e seus(as) assessores(as), sendo estes últimos maiores para comportar uma menor quantidade de funcionários(as) (conforme relato de observação, decorrente da visita a uma vara criminal).

A avaliação dos(as) diretores(as) quanto às instalações físicas vai da negativa à satisfatória, passando por opiniões mais neutras ou conformadas. Nem todos(as) relatam se sentir incomodados(as) pela inadequação da estrutura física quando atinge o público.

O diretor de cartório de uma das varas especializadas de VDFM visitadas durante a pesquisa avaliou suas instalações como “horrríveis” e fonte de estresse no seu trabalho, narrando que internamente ao cartório não conseguem transitar, batem nas mesas – “é um espaço pra caber quatro mesas e há oito, é horrível, deveria ter ao menos o dobro do tamanho”. Na mesma vara, como observado na nossa visita, o balcão é pequeno e está localizado no corredor, protegido por um vidro fumê que lembra a divisória clássica de um guichê que separa funcionário (burocrata) e cliente (cidadão/cidadã), um de cada lado. E, embora o servidor se referisse à existência de uma “sala reservada para as vítimas e as testemunhas”, conforme observamos, a sala chamada de reservada consistia em duas cadeiras instaladas na lateral da sala dos assessores do juiz, que comunica entre si um corredor alternativo de acesso à vara, à sala de audiências de conciliação e à sala do juiz – isto é, um pedaço da sala que também é lugar de passagem de pessoas.

Por seu turno, a diretora do cartório de uma vara criminal, além de mencionar a necessidade de mais espaço, pois a sala atual é limitada para comportar o volume de processos físicos, aponta com preocupação que “não há estrutura de uma sala reservada para a vítima”. Se a vítima “não quer ficar perto do réu, pode ficar na secretaria ou no gabinete do juiz. (...) a gente dá um jeito”. Também menciona que, “quando enche, o balcão fica desconfortável”, especialmente “para o público que tem que ficar esperando”.

A inadequação do espaço para o atendimento também é relatada pelo diretor da secretaria de outra vara de VDFM, embora enfatize a avaliação positiva das instalações internas: “[são] muito superiores aos demais cartórios, fisicamente falando. Não diria que é adequado para atendimento ao público, mas é ergonômico para os servidores”.

A constatação da restrição do espaço é acompanhada, em alguns casos, de propostas de resolução que são indícios das significações dadas à racionalização do trabalho cartorário, entendida como o balanço necessário entre as rotinas internas (do balcão para dentro) e o atendimento ao público (ao balcão, do balcão para fora e eventualmente de acolhida das usuárias nas instalações internas da vara ou juizado). Para alguns, como é o caso da diretora da secretaria de uma terceira vara

de VDFM, a insuficiência de espaço é gritante. Conforme a descrição oferecida pela servidora, “os processos, quando não tem mais espaço, são colocados em cima dos armários”. Além da necessidade de espaço “mais amplo” e “mais reservado”, ela considera necessária uma “melhor estrutura ao atendimento das partes na recepção [do prédio], para que fosse feita imediatamente uma triagem”, insinuando uma racionalização do atendimento no balcão, pois “na secretaria são atendidas muitas pessoas, é preciso prestar vários esclarecimentos e nem sempre as pessoas ficam satisfeitas”. A solução sugerida cumpriria o mesmo efeito de redução de fatores importunadores do trabalho interno que a serventia judicial precisa desempenhar.

Em outra unidade (vara criminal), em vez de triagens prévias e racionalização do fluxo de pessoas que procuram atendimento, surgiu uma iniciativa ligada ao ativismo isolado de uma servidora: a criação de um espaço denominado Sala Lilás, que veio a funcionar como uma “minissecretaria” destinada ao processamento especializado dos feitos de VDFM e ao acolhimento das mulheres em situação de violência e dos autores de violência.

Pela descrição da servidora entrevistada, a Sala Lilás, inicialmente definida como sala de audiências de justificação,⁶ passou a se inserir na configuração da vara como uma sala satélite que executa funções mistas (de cartório e de gabinete) não muito bem definidas, fruto do agenciamento da servidora, que gradativamente foi atraindo para si as tarefas de tudo que considerava falho para o processamento e a resolução dos casos de VDFM. O espaço insuficiente é uma das deficiências que a servidora buscou suprir. Contudo, à medida que a Sala Lilás gerida pela servidora foi absorvendo mais e mais tarefas, também esse espaço foi se tornando insuficiente: “A Sala Lilás foi criada para fazer as audiências de justificação, [e] para isso era satisfatória. Mas agora foi transformada numa minissecretaria e precisa de maior estrutura”. E, se o argumento de melhor acolhimento das usuárias bem serviu para agenciar e sustentar a Sala Lilás, a própria servidora entrevistada não evidenciou clareza sobre a funcionalidade desse espaço como sala de espera reservada para as mulheres que comparecem às audiências e não desejam ver/encontrar o autor de violência.

Os achados trazidos até aqui dão conta de uma hierarquia espacial com efeitos distributivos concretos: o comum é que os locais destinados ao trabalho cartorário e ao atendimento ou contato direto com as usuárias sejam os primeiros a ficar prejudicados em tamanho e conforto. Desse modo, as restrições espaciais são uma pista das contradições práticas da materialidade da política pública judiciária, uma vez que a disposição das instalações físicas reflete uma

6. Nomenclatura dada em algumas unidades às audiências referentes ao art. 16 da Lei Maria da Penha (CNJ e Ipea, 2019, p. 40-41).

distribuição desigual dos espaços em prejuízo do escopo da Lei Maria da Penha de atendimento adequado às mulheres em situação de violência. Contudo, de acordo com as percepções das pessoas entrevistadas, o impacto negativo das instalações físicas deficientes ou insuficientes é administrado de diferentes formas. Pode ser tomado por um aspecto que não lhes diz respeito; nesse caso, seria mais uma falha que compete a alguém do topo (do Tribunal de Justiça – TJ) resolver. Ou então é vivenciado como uma situação que gera preocupação e motiva algum agenciamento. Nesse caso, os(as) servidores(as) sugerem arranjos e/ou se mobilizam para “dar um jeito” e resolver localmente, com motivações que variam entre a ênfase no mero desembaraço do trabalho interno e o interesse na maior acolhida às mulheres.

2.2 A gestão do tempo

Prazos, fila de processos, tempo de duração dos processos, prioridades e urgências, marcação e desmarcação na pauta de audiências – estes são alguns termos habituais usados para nomear a temporalidade nas tarefas cartorárias e como ela é avaliada e mensurada por seus protagonistas. Explicitar essas significações não equivale a indagar pela correspondência com alguma noção normativa de um tempo certo ou ajustado à lei. Melhor, busco destacar as interpretações variadas e localizadas sobre a temporalidade dos feitos de VDFM e dos afazeres cartorários, atrelados a adaptações e valorações do que é possível dar conta, em meio a inúmeros constrangimentos.

O tempo médio de duração de um processo de VDFM, questão central na pesquisa de campo, aparece como um dado que nem todos(as) os(as) diretores(as) das secretarias conhecem ou acompanham. Isso dá uma pista das percepções diferenciadas do que cabe ou não ao cartório administrar, para dar celeridade aos processos. Alguns(mas) carecem de uma noção clara do tempo que a tramitação pode levar, mostrando-se alheios à tarefa de controle da duração do processamento. Outros(as) admitem não saber especificar o tempo de tramitação do processo criminal nem das medidas protetivas, ou então respondem com dados vagos.

Enquanto isso, outros(as) entendem que é papel do cartório adotar condutas ativas voltadas para a redução do volume de processos – isto é, dar baixas no sistema mais rapidamente. Entre eles, inclusive, há os que mencionam as metas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ)⁷ e a interação com a corregedoria do respectivo TJ como parâmetros que lhes concernem. Consequentemente, estes(as) diretores(as) conseguem ter uma ideia clara do tempo médio de duração dos processos (medida protetiva e ação criminal). Junto com isso, salta à vista que a duração média dos processos diz respeito a uma mensuração diferenciada de uma unidade judicial para outra, associada a diversas compreensões locais sobre

7. Metas do CNJ em 2018, disponíveis em: <<https://bit.ly/38rypSa>>.

os fatores que influenciam na tramitação. Assim, o que em uma unidade pode ser avaliado como processo demorado, em outra pode ser considerado algo rápido.

Os diferentes depoimentos oferecem detalhes que exemplificam essas posturas. Para o diretor de secretaria de um JVDFM, “o problema é a pauta de audiência”. Conforme relata, pela quantidade de processos e de audiências que o juizado conseguia realizar diariamente (de quatro a cinco por dia), à época da entrevista, as audiências de instrução e julgamento dos processos ingressantes entrariam na pauta de dois anos mais tarde. Como resultado, “um processo rápido, se vierem todas as partes para a única audiência, acaba em dois anos; mas, se não vierem, mais um ano, um ano e meio”. Todavia, ele explicou, há a tentativa de adiantar ou encaixar na pauta “se a prescrição estiver próxima, mas é difícil porque a pauta está bem cheia”. E como exceção, afirmou, “um processo de réu preso deve acabar em três a seis meses”. Numa vara de VDFM que tramita casos de feminicídio até a sentença de pronúncia, a situação é similar. Nessa, o diretor do cartório manifestou que o tempo médio de duração é de “dois anos para mais na ação penal; antes disso, só réu preso ou crimes hediondos, como feminicídio”.

A incidência do não comparecimento das partes é reforçada pelo diretor de cartório de outra vara de VDFM. Conforme descreveu, enquanto a medida protetiva costuma ser rápida, “o processo penal demora mais um pouco, porque muitas vezes a audiência é marcada e a vítima não comparece”. No entanto, a duração média informada difere bastante da descrita em outras unidades. Com efeito, o servidor relatou que, “em geral, [o processo criminal] demora em torno de seis meses ou menos”, de maneira que “a meta 2 [do CNJ], que é julgar todos os processos até 2014, já está quase 100%”.

A relação com as delegacias seria outro fator que influencia a percepção acerca dos fatores determinantes da duração dos processos. O diretor de um JVDFM destacou esse elemento ao descrever que “o inquérito policial varia muito, pois as delegacias estão bastante abarrotadas e não é responsabilidade do juízo, fica entre Ministério Público e polícia”. Para ele, portanto, o juízo acaba fazendo “atividade correcional” e a duração média é “muito variável”, podendo resultar em seis meses “quando o réu é solto” ou em até “três anos” em outros casos e situações.

Em outro JVDFM, onde o diretor afirma que a duração média, desde a denúncia, é de oito meses, algumas estratégias diferenciadas são implementadas para lidar com a carga de ações penais e com a dificuldade de inserir na pauta de audiências. O entrevistado explicou que, se decorrer o prazo de dez dias para o réu se defender “e não houver resposta”, ou quando o oficial informa que o réu não tem advogado nem condições de nomear (circunstância muito frequente), “para facilitar, hoje temos acesso ao sistema da defensoria pública para [que] a

gente mesmo [possa] gerar a indicação da atuação dos advogados dativos”, pois a Defensoria Pública do Estado (DPE) disponibilizou esse acesso “para agilizar”.

Seja por trazer ou não à tona seu comprometimento com a celeridade processual, é comum nas falas dos(as) entrevistados(as) a consciência do seu papel de administradores(as) da fila de processos, atrelada às ideias do “prioritário”, do “preferencial” e do “urgente”. Atividades como distribuição, autuação, encaminhamento de comunicações, cumprimento de mandados e despachos judiciais e inserção na pauta de audiências se interligam nas falas como as tarefas cartorárias-chave nessa gestão da fila, das prioridades e das urgências, de modo a materializar a sua participação na administração do tempo dos processos e do cartório. Os assuntos de VDFM emergem espontaneamente em algumas das falas dos(as) servidores(as), refletindo formas variadas de se encaixar (ou não) esses processos nas prioridades.

Junto às questões que devem ser tramitadas de forma prioritária – por uma preferência estabelecida por lei para o tratamento diferenciado de sujeitos de especial proteção (idosos e réus presos, por exemplo), por diretrizes de política judiciária voltadas para o descongestionamento dos processos (metas do CNJ) ou por razões de natureza procedimental (por exemplo a iminência da prescrição) –, as falas mobilizam a noção da urgência, nem sempre oferecendo critérios claros do seu conteúdo. Pelo contrário, transparecem brechas de atuação do cartório para definir o que deve ser tramitado como assunto urgente. Vai ficando evidente que o sentido da urgência se constrói de maneira discricionária e localizada em cada vara ou juizado, sem que necessariamente as diretrizes do CNJ (indicativas de metas que seguem a ordem cronológica) representem o norte principal da atuação das secretarias para organizar a movimentação dos processos. E, da mesma forma, o que é prioritário e o que é urgente dizem respeito a noções variadas, associadas às significações atribuídas aos casos e às situações com que os(as) servidores(as) lidam cotidianamente. Ao ponto que, por vezes, o adjetivo “urgente” torna-se insuficiente e a diretora acrescenta um degrau de intensidade: “do urgente ao urgentíssimo”.

Nessa oscilação entre prioridades urgentes e urgentíssimas, vem à tona a sensação de que o trabalho consiste numa corrida jamais vencida. Predomina a percepção de que o tempo, a duras penas, dá para lidar com o urgente, especialmente naquelas unidades em que a competência não é especializada e exclusiva, o que pode levar a serventia judicial do cartório a negligenciar ou deixar para trás a tramitação dos processos criminais da Lei Maria da Penha (depois do recebimento do inquérito e do oferecimento da denúncia). Destaca-se o depoimento de uma diretora de secretaria em uma vara criminal, onde são considerados “prioridade” os processos com réu preso e as medidas cautelares. Na percepção dessa servidora, “é pura urgência(...)

infelizmente só está dando tempo para a urgência”. Ela explica que um processo normal pode durar, em média, um ano até a audiência de instrução e julgamento, “mas depende do caso a caso... se é urgente, é coisa de dias”. O caráter de “urgentíssimo” emerge na descrição da diretora quando interrogada sobre o cumprimento das medidas protetivas e a avaliação do risco nos casos tramitados pela vara:

[O risco é] analisado de acordo com o depoimento da vítima relatado. Vindo o processo da delegacia, tem o depoimento da vítima, e fica claro os casos. Se consta armas, fazemos busca e apreensão. Aconteceu este ano umas três [operações de] busca e apreensão. *É passado com urgência... é urgentíssimo.*

(...) descumprindo [a medida protetiva], consideramos *urgentíssimo*, já é remetido para o Ministério Público e depois para o juiz. Geralmente, quando descumpre, decreta[-se] a prisão.

Casos muito grave, no mesmo dia já resolve. Teve um caso essa semana que foi no mesmo dia, o promotor já deu parecer, o juiz já decidiu e já fiz mandado de prisão. *Casos muito gravíssimos tentamos resolver em questão de horas, já aconteceu muito aqui.*

(...) a gente tenta, *a gente corre* (diretora de secretaria entrevistada em uma vara criminal).

Por fim, as falas insinuam uma diferenciação crucial: o tempo de trabalho e o tempo do atendimento. Ainda que não seja explícita essa distinção, isto é, que os(as) diretores(as) afirmem que o tempo dedicado ao atendimento não conta como “tempo de trabalho” – entendido, para os(as) entrevistados(as), como aquele dedicado aos ofícios cartorários desempenhados do balcão para dentro –, alguns relatos reivindicam a necessidade e importância de se separar os horários de cada função (“atendimento” para fora do balcão, “trabalho” para dentro do balcão). Para a mesma diretora citada anteriormente, o critério para se estabelecer essa diferenciação deveria atentar para a acessibilidade das mulheres em situação de violência, pois o expediente funciona das 9h às 18h e para o público, das 13h às 18h. É um tempo insuficiente, na opinião dela, pela dificuldade das vítimas com as quais trabalham.

Para os(as) diretores(as) de outras unidades, a diferenciação se justificaria na medida em que o atendimento é percebido como importunador da racionalidade do trabalho interno da secretaria – e inclusive, dito de forma mais direta, como “perda de tempo”. Com efeito, um diretor de cartório em um JVDFM enfatizou que o atendimento ao público “leva um tempo”. E acrescentou que todos os servidores “da sessão 2 fazem atendimento, há escala; perdemos tempo com isso, todos ouvimos a pessoa”. Para outro servidor, “às vezes as mulheres comparecem e *se perde muito tempo* tentando fazer com que elas compreendam os alcances da lei, os benefícios”. Com outras palavras, o diretor de secretaria em uma das varas de VDFM afirmou que “às vezes a demanda de atendimento ao público faz

perder o raciocínio do trabalho interno”. Baseado nessa impressão, ele sugere “a importância de haver uma diferenciação do atendimento para os procedimentos”, isto é, “deveria haver um horário de trabalho mais ampliado onde fosse possível um horário de expediente interno e outro de atendimento ao público”.

2.3 “Cada pasta dessas é uma vida”: a tangibilidade do processamento

Somadas ao quadro das percepções sobre o espaço-tempo dos cartórios das unidades pesquisadas, surgem algumas questões relacionadas à tangibilidade do processamento. Para além de mapear as unidades que trabalham com processo físico ou eletrônico, ou de descrever os sistemas de informatização de dados operacionalizados na gestão dos autos, interessa aqui trazer à tona alguns posicionamentos dos(as) entrevistados(as) quanto à presença ou ausência de tecnologias digitais e informáticas na gestão dos casos de VDFM e o que isso representa para o seu ofício cartorário.

Vale dizer, na mesma linha das inferências de Lugones (2012, p. 69-70), que as pastas e os autos, e o que neles fica rotulado e registrado, constituem uma parte importante da gestão administrativo-judicial, mas não se resumem a isso (como descreverei na terceira seção deste texto). Contudo, uma parte importante dessa gestão, que seja (ou não) tocada pelas mãos da serventia judicial e ocupe (ou não) espaço do cartório, em estantes, mesas e gavetas, cobra significados diversos. A possibilidade ou não de ver, tocar e mexer nos autos físicos ganha importância em algumas unidades. Diante da falta de implantação do processo eletrônico, e embora a lida com o processamento em papel possa implicar desconfortos notáveis – como a disputa pelo espaço entre móveis, pessoas e pastas –, a tangibilidade dos autos é valorizada pelo vínculo mais direto que ela proporciona entre os(as) serventuários(as) e os casos de VDFM.

As pastas de VDFM coexistem no espaço compartilhado com a serventia judicial e, pela natureza das histórias que contêm, cobram vida. “Cada pasta dessas é uma vida”, afirma a diretora da secretaria de uma vara criminal visitada, que também informou que as capas dos processos de VDFM agora são cor-de-rosa por sugestão dela, como forma de distingui-los e garantir que não sejam esquecidos em meio a muitos processos, de diferentes naturezas, numa vara não exclusiva. E, apesar da necessidade de recorrer a esse tipo de estratégias manuais na gestão dos autos físicos (como a de rotular com uma pasta de cor distintiva), a possibilidade de implantar o processo eletrônico não é necessariamente enxergada como vantajosa. Perguntada sobre esse aspecto, a diretora afirmou não saber se o processamento digital poderia facilitar o trabalho, pois “o pessoal da área cível diz que tem problemas por demora, sistema pesado”.

De forma correlata, em locais onde o processo eletrônico já foi implantado como política de gestão judiciária, ao mesmo tempo que o processamento digital trouxe algumas vantagens incontestáveis, sua intangibilidade passou a representar empecilhos não calculados, além de implicar estratégias de transição (do físico ao digital) com novas sobrecargas a ser administradas. Tal questão emerge nos seguintes relatos.

O problema do processo eletrônico é que você não vê, não há pilha na mesa. Então, precisa de organização para não esquecer. Tentamos organizar o que está precisando mais. (...) A gente consegue puxar relatório dos processos paralisados – aqueles há mais tempo sem movimentação. (...) cuidando para não ficar um processo esquecido no sistema. O digital é bom que consegue ver de várias formas, o que precisa expedir, o que está mais tempo parado, o que voltou do juízo, o que tem petição. Tem que fazer um pouco de cada coisa. Dar prioridade para algumas coisas, por exemplo, mandado de intimação, quando é medida protetiva (diretor de cartório entrevistado em um JVDFM).

Hoje tem processo digital. Ao mesmo tempo que ele foi implantado, precisamos observar, aprender e já processar, sem muito tempo para compreender. Tivemos um pequeno curso específico para isso, um tanto rápido. Uma funcionária da empresa que gerou o sistema veio dar apoio – uma semana, dez dias. Fase difícil [referência à questão da transição pela digitalização do sistema] (diretor de cartório entrevistado em um JVDFM).

No entanto, a informatização do processamento dos autos, para seguimento das atuações e geração de dados estatísticos, é vista por alguns(mas) como ineficiente ou obstrutivo. A diretora da secretaria de uma vara criminal expressou achar “o sistema ineficiente, pela dificuldade de encontrar as coisas e até mesmo de saber da prescrição”. A mesma funcionária, ao ser questionada sobre o número de processos em tramitação na vara, apontou divergências nas diretrizes, o que, somado ao sistema ineficiente, dificultaria a geração de informações quantitativas. Ela explicou que os dados levados em consideração pelo CNJ diferem dos critérios seguidos pelos TJs, o que impacta nos dados quantitativos. Por exemplo, segundo afirmou, “alguns pedidos de liberdade não são considerados processo pelo CNJ”.

Da mesma forma, as falas fazem transparecer divergências de opinião e de praxe em relação às diretrizes dos respectivos TJs, no que tange à manipulação física dos autos. Para a diretora de secretaria de uma vara criminal, dar baixa da medida protetiva no sistema não implica em arquivamento dos autos físicos. Ela reivindica a importância de mantê-las em apenso ao processo criminal, a despeito da determinação contrária da corregedoria. Para um diretor em outra unidade, por

sua vez, vigiar o Malote Digital⁸ resulta em uma carga a mais desnecessária, que se resolveria voltando ao encaminhamento físico das medidas protetivas.

3 MAS E O CARTÓRIO... FAZ O QUÊ?

No desenvolvimento da pesquisa de campo, prestou-se especial atenção à divisão do trabalho e aos tipos de tarefas desempenhadas no cartório. As definições feitas pelos(as) diretores(as) para tornar mais eficiente o trabalho, com um quadro de servidores que se percebe sempre insuficiente, denota que a padronização vinda das políticas de gestão cartorária definidas pelos TJs (sobre divisão por setores, tarefas/funções ou por dígito) nem sempre podem ser seguidas. A eficiência do trabalho cotidiano é resolvida pelos(as) diretores(as) com escolhas que matizam as diretrizes, adaptando-as à realidade local da unidade judiciária – como quantidade e qualidade dos(as) servidores(as), volume de processos, fluxos de trabalho conforme o tipo de processamento (digital ou físico), combinados específicos entre diretores(as) e juízes(as), fluxos diferenciados na tramitação das medidas protetivas etc.

Em meio à adaptação burocrática dos cartórios, as falas dos(as) entrevistados(as) sinalizam algumas tarefas-chave que acontecem de forma preponderante – mas não somente – no balcão, e que mostram, com contundência, como a gestão judicial (que inclui a gestão administrativo-judicial cartorária) não se resume aos autos; ou, dito de outro modo, que nem todas as operações ficam registradas em peças que contêm atos/dizeres de autoridade (despachos, mandados, sentenças, pareceres etc.). Entretanto, é importante lembrar que, como afirma Lugones (2012, p. 69-70), não é possível enxergar uma equivalência ou identidade entre autos (ou pastas de autos) e gestão ou processamento. Há um espaço de interações que os autos não capturam, um universo do que fica de fora, mas que se materializa em práticas burocráticas cotidianas. Sem necessariamente deixar registros – digitais ou no papel –, essas práticas participam do processo de produção de justiça (Lugones, 2012; Amaya, 2015).

Destaco aqui dois conjuntos de tarefas cartorárias que cabem nessa caracterização e que se encaixam na esfera das funções desempenhadas ao balcão ou do balcão para fora – lembrando a distinção entre “atendimento para fora” e “trabalho para dentro” do balcão –, captada nas significações mobilizadas nas diferentes falas: i) o trabalho de escutar; e ii) o trabalho de informar, comunicar e encaminhar. Essas operações são ressaltadas por revelar visões e sentidos que

8. De acordo com a definição do CNJ, o Malote Digital é um sistema de troca eletrônica “desenvolvido com a finalidade de possibilitar comunicações recíprocas, oficiais e de mero expediente” entre os órgãos do Poder Judiciário. Conforme se descreve no site do CNJ, “atualmente, o sistema é utilizado por todo o Poder Judiciário em substituição à remessa física de comunicações nos termos da resolução nº 100/2009/CNJ, acelerando o trâmite de documentos, representando uma significativa economia ao erário”. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/sistemas/malote-digital/>>. Acesso em: 5 abr. 2021.

emergem do saber de experiência dos(as) servidores(as), moldado em contato com as partes envolvidas nos conflitos. O que me leva a argumentar que a sua execução concretiza uma ativa participação dos cartórios na produção do direito e da justiça, com impacto no percurso das usuárias por meio do sistema de justiça.

Os cartórios participam na tarefa de dizer e fazer o(s) direito(s) – mesmo que não seja reconhecido e inclusive negado por alguns(mas) diretores(as). Com isso, participam da produção de sentidos de justiça, que pesam de modos não previstos no tratamento dos casos. A serventia judicial dos cartórios realiza muito mais do que o mero cumprimento dos despachos e decisões judiciais, embora essa crença esteja embutida nas autorrepresentações que os(as) diretores(as) oferecem nos seus depoimentos, ao descreverem o conteúdo do trabalho secretarial. Saliento o depoimento de um diretor de cartório em um JVDFM, quando perguntado pela formação específica na temática da VDFM.

Especificamente ligado à violência doméstica, eu diria que não. Tivemos alguns cursos, inclusive pelo Senac [Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial], mas mais ligados à questão de gestão. Pelo TJ houve um *workshop* com a participação de vários diretores (...), em que se tratou do sistema informatizado e rotinas de trabalho, formas de atuar de cada cartório – dirigido aos diretores de cartório de varas especializadas de violência doméstica. Debruçamos sobre as rotinas ligadas às medidas protetivas, como funcionam os processos, critérios utilizados por cada um. Houve intercâmbio entre os diretores, o que ajudou a ter uma visão mais ampla, e, eventualmente, mudar algumas rotinas/sugestões, procedimentos. (...) *Não foi um curso contratado pelo tribunal, não era uma questão jurídica. Até porque, para nós, diretores, não somos operadores de direito – não nos cabe questionar, mas dar cumprimento às determinações judiciais. Dar celeridade e eficiência* (diretor de cartório entrevistado em um JVDFM, grifo nosso).⁹

Desse modo, sugiro um contraponto à centralidade do magistrado como figura de autoridade que concorre no campo judicial pelo monopólio do direito de dizer o direito (Bourdieu, 1989), e as tarefas desenvolvidas pelos(as) servidores(as) do cartório judicial, em contato com as partes envolvidas nos conflitos de VDFM, dão conta de uma zona importante de produção do direito e da justiça, que não se restringe ao debate juridicamente regrado entre profissionais do direito – assunto destacado na análise de Bourdieu (1989, p. 229). Numa perspectiva mais ampliada

9. Opinião que corresponde com um depoimento colhido em caderno de campo na etnografia realizada por Amaya (2015, p. 64). À época, a chefe do cartório manifestou (grifos no original): “*O cartório não tem nada a ver com a produção das decisões. (...) Você fala em desafio na aplicação da Lei Maria da Penha? Não tem. É dizer que eu não posso parar para entender a lei. A lei nasceu falha. Com muitas contradições. Mas não me compete entender nem interpretar a lei. Isso é problema do juiz. Eu tenho que ser fria. Porque o processo tem que andar. Devo fazer cumprir as decisões do juiz só. Sou uma operadora do direito*”. Chama atenção a presença de diferentes significados, de um cartório para outro, atribuídos à expressão “operador do direito”. No trecho citado nesta nota, de uma pesquisa antecedente, a expressão é usada pela chefe do cartório, no sentido de “executor das decisões do juiz”. Enquanto isso, em alguns cartórios da pesquisa que embasa este texto, a mesma expressão ganha o sentido de “profissional do direito com autoridade para dizer o direito”.

das práticas presentes no espaço judicial, pode-se afirmar que o processo decisório acontece para além das formas jurídicas instrumentalizadas pelo juiz e demais operadores jurídicos. Assim, os(as) servidores(as) do cartório contribuem com suas práticas cotidianas para a sustentação do poder simbólico do jogo jurídico, em que a realidade dos conflitos se transmuta em realidade jurídica (Bourdieu, 1989, p. 227-231; Amaya, 2015, p. 54-57). Entretanto, os achados dessa pesquisa nos levam um pouco além. As tarefas cotidianas do cartório, mais do que a mera execução das ordens judiciais, são em si mesmas produtoras de direito: um direito dito com outras formas, não ritualísticas, no balcão e fora dos autos, sem intervenção do magistrado e sem debate entre profissionais investidos(as) de autoridade, ou que atuem por procuração – magistrados(as), promotores(as), advogados(as), defensores(as) públicos(as) etc.

3.1 O balcão como lugar de escuta: trabalho emocional, identificações e representações sociais de gênero

O balcão é o lugar onde o atendimento ao público se materializa. Esse público abrange mulheres em situação de violência, autores de violência e os(as) advogados(as). É o lugar da vara ou juizado que se abre ao público para receber solicitações, perguntas, documentos e até desabaços. Todo dia, sem hora marcada, sem a solenidade de uma audiência, o balcão é o lugar em que as partes podem, de maneira espontânea, consultar os autos e requisitar informações sobre o andamento dos processos. Para as mulheres, é o primeiro contato com o Judiciário, depois de registrarem a ocorrência da violência na delegacia. É o local do olho no olho, onde o Judiciário dá as caras, explica, orienta e responde sobre a justiça que está sendo administrada.

Tem que ter alguém de plantão no balcão para atender ao público e encarnar a escuta e a resposta. Essa escuta, por si, pode inclusive ser enxergada como a própria resposta da Justiça, conforme apontado pelo diretor da secretaria de uma vara de VDFM (grifo nosso): “em cartório não há aspectos delicados, nós tentamos ter um bom atendimento no balcão. Na verdade, *as partes nem sempre procuram solução, elas querem ser ouvidas*”.

O balcão encarna uma face importante da prestação jurisdicional, que se concretiza no nível da interação direta com o público, operada pelos(as) servidores(as) do cartório que passam a desempenhar uma posição de “agentes relacionais” (Dubois, 2019, p. 109-111). Desse lugar, os(as) servidores(as) se envolvem diretamente na execução de uma “função social” (a escuta), operada a partir de um “sentido prático” que lhes permite lidar diariamente com problemas sociais de difícil resolução, fazendo o que se pode em condições precárias, de meios insuficientes, regras incertas, sem capacitação para tal e pouca valorização do trabalho de escuta pela hierarquia (Dubois, 2019).

Ao afirmar que as partes querem ser ouvidas, e ao incorporar essa demanda social ao seu trabalho de linha de frente, aquele diretor nos remete a uma constatação habitual nas pesquisas empíricas sobre a administração institucional dos conflitos, que sintetizo na seguinte premissa: a audiência judicial não é o lugar de escuta das partes, do que elas têm a falar sobre sua visão do mundo e da sua própria compreensão do conflito. A escuta que se encena na audiência judicial é disciplinada, isto é, limitada pela racionalidade jurídica que categoriza, simplifica, filtra e neutraliza os conflitos de gênero (Amaya, 2015; Geraldo e Sciammarella, 2017). Parece que resta então uma dívida de escuta no atendimento ao público que cabe ao cartório compensar. Durante a pesquisa de campo que embasa este capítulo, nos diversos momentos de observação das audiências judiciais, seguidas de entrevista às mulheres em situação de violência, saltou à vista essa economia moral e o disciplinamento da participação oral das mulheres em situação de violência, bem como a percepção delas de não ser ouvidas e de não entender o que se passa na audiência, nem o desfecho dos seus casos (CNJ e Ipea, 2019). A necessidade de esclarecimentos, originada nas zonas obscuras e ilegíveis do rito da audiência judicial, se torna mais uma demanda de escuta e de respostas que as usuárias buscam satisfazer no balcão.

Assim, é possível dizer que o atendimento do balcão operacionaliza um modo de “governar pela escuta” (Fassin, 2004, p. 11) que se traduz num “tratamento dos problemas sociais a partir da atenção prestada às dificuldades individuais, tendencialmente apreendidas sob um ângulo psicológico” e que “simples agentes administrativos” (não somente médicos, psicólogos e assistentes sociais) “são igualmente levados a desempenhá-lo” (Dubois, 2019, p. 119). Iluminando a análise com a lente proposta por Fassin (2004, p. 11), podemos enxergar o balcão do cartório como um local onde acontece (ou se espera que aconteça) a disposição de escutar o infortúnio. Parafraseando o autor, mais do que observar as estruturas, enfocar o balcão como lugar de escuta nos convoca a reparar nas atitudes: de prestar atenção (ou não) a outrem que sofre, de incorporar a capacidade (ou não) de reconhecer a fragilidade íntima por trás dos conflitos, de se deter para executar o trabalho de escuta. A prática social da escuta, levada ao plano da linha de frente da política pública judiciária, nos leva a atentar para as particularidades da interação entre a pessoa, servidor(a), que, do balcão, encarna o papel de escuta (*écoutant-e*); e a pessoa escutada que aposta na publicização do seu sofrimento. Seria uma prática social que diz respeito a uma “competência caracterizada por uma empatia cultivada” mais do que por uma matéria ou especialização técnica específica (Fassin, 2004).

Voltando aos achados do campo, encontramos que, para alguns(mas) servidores(as), justamente porque é lugar de escuta – na contramão da demanda de produtividade que também pesa no cartório –, atender o balcão representa uma tarefa secundária, que deve ser delegada aos(às) estagiários(as). Ocorre assim em pelo menos

seis das catorze secretarias levadas em consideração neste estudo, bastando as orientações gerais do(a) diretor(a) e a intervenção de um(a) servidor(a), em caso de necessidade. Para outros(as) (sete secretarias), se não é uma tarefa atribuível aos(às) estagiários(as), também não é possível ser coberta com um(a) servidor(a), dedicado a isso de forma exclusiva, ou por períodos prolongados. Nesses casos, o atendimento (a escuta) do balcão comporta uma tarefa que todos(as) realizam, ou pelo sistema de rodízio, ou simplesmente pela lógica do servidor que estiver mais disponível ou menos atarefado.

Em um JVDFM, o diretor de secretaria dá a entender que, apesar de importunadora, é uma tarefa que somente os servidores “técnicos” que compõem a “sessão processual 2” – equipe integrada só por servidores(as) do quadro, sem estagiários(as) – têm capacidade para realizar: “Todos da sessão 2 fazem atendimento, há escala. *Perdemos tempo* com isso, todos ouvimos a pessoa (...). Só técnicos; estagiários (...) não têm conhecimento e não têm responsabilidade com isso”. E, se em raras ocasiões os(as) diretores(as) relatam tomar parte nessa tarefa, esse envolvimento direto é tão visível, em alguns relatos, como necessário para um atendimento mais adequado. Com efeito, em uma das varas de VDFM, a diretora do cartório afirmou que, diante de situações mais sensíveis ou críticas, ela se dispõe a atender as mulheres em sua sala, fazendo uma espécie de acolhimento. Inclusive, como caso diferenciado, que exemplifica o peso da tarefa de escuta, está o de uma vara criminal em que foi criada uma “Sala Lilás” para a tramitação especializada dos casos de VDFM e tratamento mais cuidadoso às partes, onde a servidora responsável chega a sentir uma sobrecarga que ultrapassa sua competência: “meu trabalho ultrapassa a função de servidora. Sou psicóloga, assistente social, servidora. Tem época que me sinto muito atarefada”.

Outro aspecto relevante observado é a identificação, em razão do gênero, entre atendente e atendido(a), apontada em algumas falas como um fator positivo na escuta do balcão. Parece mais aceito que mulheres sejam atendidas por mulheres, ao se partir da ideia de que só elas demonstram empatia para escutar outras mulheres, ou têm a sensibilidade necessária para lidar com a carga emocional envolvida na escuta. Ser homem seria vantajoso na hora de administrar a escuta dos homens autores, ao se partir da ideia de que envolve um papel de controle e disciplinamento que as servidoras mulheres não conseguem realizar. Reflete-se, assim, um trabalho adicional de administração das emoções, que deixa transparecer posicionamentos diferenciados em razão das identificações de gênero adotadas no atendimento ao público. São instigantes, nesse sentido, os trechos a seguir.

O grande problema que vejo no atendimento é quando as mulheres do cartório atendem, tanto aqui como na Casa da Mulher Brasileira (CMB). Queriam se prevalecer sobre as mulheres, contando umas histórias, e elas me chamavam e já mudava a figura, eu já cortava o assunto e informava os direitos. Eles mudavam o tom (...). Aqui não começou [juizado novo, instalado no primeiro semestre de

2018], mas já sei que terei que prender, desmaiar, gritar, ter que controlar, lidar com situações para garantir o bom andamento do serviço (diretor de cartório entrevistado em um JVDFM, quando perguntado sobre os aspectos delicados na interação com os homens autores de violência).

É no trato mesmo. Alguns chegam com ânimo alterado, nervosíssimos. Já teve situação de réu entrar e dar um enorme tapa no balcão. Chegam valentões, querendo dominar o ambiente. E é difícil, porque não posso aceitar. E então, pessoalmente, vou para reprimir esse tipo de situação. Já levei dois presos daqui, e outros quase isso. Tem um que é atrevido, vem querendo mandar, parece meio louco. Não é tão incomum. É o mais difícil que acontece, pois é difícil de lidar. Tem um detector de metais, mas na hora não sei o que pode acontecer. Nunca aconteceu, mas chegou perto (diretor de cartório entrevistado em um JVDFM, quando perguntado sobre os aspectos delicados na interação com os homens autores de violência).

(...) principalmente quando elas estavam sendo pressionadas, elas ficavam nervosas, tremiam, falavam que ficavam nervosas com negócio de Justiça, não olhavam nos olhos. Sentia que as mulheres se sentiam mais desconfortáveis quando o atendimento era feito por servidores homens, então buscava sempre, nos casos de VDFM, que mulheres prestassem atendimento (diretora de cartório entrevistada em uma vara de VDFM, quando perguntada sobre os aspectos sensíveis na interação com as mulheres em situação de violência).

(...) nunca houve capacitação de servidores para o atendimento a mulheres em situação de violência doméstica. Por elas chegarem fragilizadas e, não sei se é porque a gente é mulher e tem essa percepção logo de cara, acho que o homem não tem essa percepção, essa sensibilidade de ver, de atender, de acolher aquela mulher que chega fragilizada na sala. Por exemplo, o meu colega de trabalho, acho que ele não tem essa vocação de atender (diretora de cartório entrevistada em uma vara de VDFM, quando perguntada sobre a capacitação específica em VDFM).

(...) é um trabalho muito delicado (...) não é nada automático, consideramos a delicadeza das situações. É tudo racionalizado, que qualquer uma de nós pode passar. Na vara, todas as servidoras são mulheres, só o juiz é homem. Então todo mundo tem isso na pele, qualquer uma de nós pode passar [por isso] (diretora de cartório entrevistada em uma vara de VDFM, quando perguntada sobre os aspectos delicados na interação com as mulheres).

Em alguns casos, é evidente o atravessamento de diferentes visões, por vezes estereotipadas, sobre o comportamento e as atitudes dos(as) usuários(as) que procuram atendimento. As falas dos(as) entrevistados(as) dão notícia dos posicionamentos a partir dos quais, na vivência cotidiana do contato direto com os(as) usuários(as), casos e sujeitos são enxergados, apreendidos e julgados – mesmo que de forma não explícita, nem oficial. Algumas frases extraídas das entrevistas, indicadoras desses julgamentos são:

- “elas vêm muito nervosas”;
- “a mulher está muito alterada”;
- “às vezes eles nunca passaram por uma experiência dessas, nunca foram ouvidos, são carentes”;
- “a grande maioria dos nossos autores não é de criminosos da vida do crime mesmo, (...) são pais de família, são pessoas normais”;
- “tem um que é atrevido, vem querendo mandar, parece meio louco”;
- “nós temos fama de pistoleiro (...) tínhamos índios tupinambás canibais (...) tá no DNA”;
- “aqui réus são primários (...) não se lida com criminosos (...) chegam revoltados (...) mas sabemos lidar com isso”;
- “‘filhos’ é o ponto mais delicado, mulher não deixa ele ver o filho, ela usa protetiva a favor dela e amplia para filhos, e isso não pode acontecer”;
- “são brigas de família, lógico que tem a história do cara que é bandido, (...) esse aí não vai mudar, mas tem muito pai de família que é bom pai, era bom marido, mas que teve uma discussão”;
- “às vezes as mulheres comparecem e se perde muito tempo tentando fazer com que elas compreendam os alcances da lei, os benefícios, mas não funciona”;
- “os homens se arrependem, querem voltar ao convívio do lar e ver os filhos”;
- “a gente vai aprendendo a lidar com esse público (...) muitas choram no balcão, a gente precisa fazer atendimento tipo psicólogo”;
- “essas pessoas são doentes e precisam ser orientadas”; etc.

A consciência de que a escuta envolve trabalho emocional e a evidência de que é uma tarefa atravessada por identificações e representações sociais de gênero são aspectos que poderiam explicar os modos mais ou menos empáticos de tratamento observados. Isto é, o nível de envolvimento que o(a) servidor(a) estiver disposto(a) a encarar e sustentar estaria condicionado por juízos – não neutrais ao gênero – sobre as demandas e atitudes de usuários(as). Assim, enquanto em uma unidade observou-se um estagiário evitando o contato visual com a mulher atendida, não se importando em deixá-la esperando sem retornar com uma resposta, em outras unidades as diretoras da secretaria não somente se dispõem a assumir diretamente o atendimento, como sugerem que uma escuta mais detida possa ser imprescindível em determinadas situações, mesmo que demande tempo

e espaço não planejados para isso – nesses casos, as diretoras não veem problema em convidar a usuária para conversar na sala do cartório, por exemplo.

3.2 A tarefa de informar, comunicar e encaminhar: o direito produzido no cartório

Informar, comunicar, intimar, encaminhar e fazer certidões são atividades que sobressaem nas falas dos(as) entrevistados(as), como tarefas próprias da gestão realizada pelo cartório e que ganham relevância ao definirem os rumos das mulheres em situação de violência que procuram acesso à resposta judicial por meio dos serviços dos órgãos parceiros do sistema de justiça (DPE e Ministério Público), do atendimento multidisciplinar e da rede de apoio externa (quando existe na localidade).

Ao realizar essas tarefas, a serventia do cartório participa da concretude da interlocução entre o Judiciário e as usuárias. Comunica-lhes despachos e decisões judiciais; avisa da convocação para as audiências; orienta acerca dos passos que devem ser dados para obter respostas e serviços específicos; traduz e registra no papel (certidões e termos) o interesse expresso pela mulher que chegou ao balcão falando que quer desistir (“retirar a queixa” ou arquivar) ou ainda para avisar do descumprimento e insistir na manutenção da medida protetiva.

Tarefas que parecem e se pretendem mecânicas, de mera execução ou gestão, e desprovidas de reflexão, na prática traduzem compreensões variadas dos limites legais da atuação do cartório (o que lhe cabe ou não fazer e o que lhe é autorizado ou não fazer). Essas tarefas moldam, portanto, concreções variadas de um princípio de legalidade que não existe cristalizado nas normas positivas (legislação, regulamentos e diretrizes), mas que é maleável e se produz no dia a dia na praxe cartorária, no vaivém de posturas e condutas, as quais refletem a presença de uma brecha ampla de discricionariedade.

Tratar-se-ia do “uso das margens de manobra” por agentes administrativos localizados em posições subordinadas que, sem ser “em si bom ou ruim”, configura uma realidade passível de ser captada e compreendida pela observação empírica, na sua dupla face de “discricionariedade como uma garantia de flexibilidade e adaptação às realidades do terreno, ou como o risco de arbitrariedade burocrática, contrária à igualdade de tratamento dos usuários” (Dubois, 2019, p. 114).¹⁰ Seguindo a chave de análise sugerida pelo autor, constatamos a difícil limitação do poder discricionário presente no trabalho cartorário, haja vista sua natureza de trabalho relacional por fora dos autos e das audiências, exercido no caso a caso nas interações locais e enfrentando simultaneamente expectativas

10. Dubois (2019, p. 114) lembra, evocando Lipsky (1980), que “a premissa de um poder discricionário (...) é o núcleo da teoria da burocracia do nível de rua, a qual pretende demonstrar o papel dos funcionários da linha de frente na reorientação das políticas públicas”.

de adequação do serviço e deficiências estruturais, nas condições em que esse serviço se presta pelo Judiciário.

Alguns exemplos de margens de manobra ou brechas de discricionariedade que se depreendem das falas, e que também podem ser interpretados como expressões de “ativismo burocrático” (Buchely Ibarra, 2015, p. 183) são:

- o recurso (ou não) ao atendimento telefônico, ou por aplicativos de comunicação instantânea (como o WhatsApp);
- a ênfase na impossibilidade de prestar orientações propriamente jurídicas às mulheres que buscam esclarecimentos sobre seus casos no balcão;
- a afirmação de que não é necessário comunicar as medidas protetivas para a polícia porque “polícia não entra nesse contexto” enquanto em outro cartório essa comunicação é considerada fundamental para garantir acompanhamento e fiscalização da medida protetiva;
- a atribuição do cartório de conferir o conteúdo da medida protetiva deferida no plantão e definir se deve ou não repassá-la para a revisão do juiz;
- a criação e mobilização (ou não) de estratégias para lidar com as dificuldades na localização das partes;
- a atribuição de registrar por escrito, em certidões e termos, as manifestações das vítimas sobre o descumprimento da medida protetiva ou sobre a vontade de desistir do processo; etc.

Encaminhamentos para a Defensoria Pública, para uma equipe técnica multidisciplinar ou para o Ministério Público é uma atribuição desempenhada rotineiramente pelo cartório e acontece de forma verbal, no diálogo mantido durante o breve atendimento no balcão. Diversas falas dos(as) entrevistados(as) dão a entender que isso pode funcionar como método para desafogar a carga de atendimentos – por conta das limitações de tempo e espaço e do trabalho emocional que a escuta envolve; ou para reforçar os limites do que cabe à vara ou juizado tramitar –, haja vista o volume de processos, como acontece visivelmente com a filtragem dos assuntos criminais e de natureza cível.

Dessa maneira, um encaminhamento feito no balcão pode determinar, por exemplo, se uma mulher em situação de violência acessa ou não os serviços da Defensoria Pública para obter assistência técnica legal. O habitual é que só no balcão ela venha a se inteirar que esse serviço existe e adquira alguma noção básica do seu funcionamento. Ou pode influenciar na conduta que ela irá potencialmente assumir, em caso de descumprimento das medidas protetivas, ou diante de uma nova ocorrência de violência.

Poder-se-ia dizer que esses encaminhamentos também estão atravessados pelo entendimento do(a) atendente sobre o que é o direito de acesso à justiça e como se concretiza. O(A) atendente pode considerar, em determinado caso, que a mulher em situação de violência não só necessita como também tem o direito de acesso à assistência da Defensoria Pública, e então resolver encaminhá-la. Ou simplesmente, sob um entendimento contrário, omitir qualquer menção a esse serviço. Tratar-se-ia de um julgamento implícito sobre o conteúdo do direito de acesso à justiça, feito na hora, nesse breve contato, que acaba por impactar nas orientações e informações fornecidas às mulheres e, por consequência, nos rumos subseqüentes seguidos por elas.

De volta ao contraponto da centralidade do magistrado depreendida da visão bourdiana, diremos que os encaminhamentos realizados caso a caso no cartório configuram o acionamento localizado de uma gramática dos direitos (Vianna, 2013) concretizada em operações de julgamento do “que as partes realmente necessitam, querem e apelam” (Bourdieu, 1989, p. 227), isto é, de “fabricação da necessidade e da desnecessidade jurídica, como parte do exercício do poder simbólico do campo jurídico” (Amaya, 2015, p. 54). No contexto da concretização da política pública judiciária, no qual essa análise empírica se inscreve, e retomando a análise de Dubois (2019), pode-se dizer que o trabalho cartorário, nas unidades judiciárias competentes para o tratamento dos casos de VDFM, materializa uma “casuística burocrática como modo de governo” (Dubois, 2019, p. 113-117). Fica nítido que, segundo Dubois (2019, p. 113), “o trabalho daqueles que se chamam agentes de execução raramente se reduz a uma simples e estrita aplicação de regras e instruções, as quais jamais serão claras o bastante para evitar a possibilidade de reinterpretções, nem mesmo suficientemente completas para dispensar adaptações em casos singulares”.

Outro aspecto que reflete esse fenômeno encontra-se no conjunto de expectativas que os(as) servidores(as) criam quanto à participação das mulheres na tramitação das ocorrências de VDFM: se elas são ativas, se têm iniciativa e verdadeiro interesse na efetivação da medida protetiva e no andamento do processo – expectativas que orientam os julgamentos implícitos contidos nos atos de encaminhar, comunicar e informar. Isso se traduz, por vezes, numa responsabilização explícita das mulheres, como acontece, por exemplo, por ocasião das dificuldades em localizar o agressor para fins de intimação. As desistências das mulheres, da mesma forma, são percebidas como condutas ingratas ou não condizentes com os investimentos institucionais e subjetivos realizados pelos(as) servidores(as) no processamento dos pedidos de proteção e de judicialização. Destaco os trechos a seguir (grifo nosso).

Eu queria falar sobre as vítimas. Muitas vezes o réu muda de endereço e elas não vêm avisar. Sabem onde ele se encontra. Não sei se é falta de orientação, mas elas não têm a diligência de vir falar que houve mudança de endereço [do agressor]. (...) elas

querem a proteção do juiz. Mas infelizmente a gente percebe que é temporário, e depois tiram a representação, infelizmente, sabe... elas próprias. A gente tenta, a gente corre. Lembro de um caso (...) ela estava desesperada com a criança, fizemos de tudo para ela conseguir a proteção. A gente fica preocupada... Mas aí passaram uns dias, eu [a] encontrei no shopping, e ela estava com o agressor. Ela me olhou muito sem graça. [Elas têm a] expectativa de ser protegidas, ter a proteção do Judiciário. Mas depois *elas próprias acabam desfazendo do nosso trabalho*. (...) *O que precisava era mudar a cabeça das vítimas* (diretora de cartório entrevistada em uma vara criminal).

[As comunicações se realizam] sempre por oficial de justiça e, se não se encontra o acusado, tem um ato do tribunal que seguimos em que nós expedimos outro mandado para a vítima para a indicação, em 48 horas, de um novo endereço. Se ela se silenciar, pode ensejar uma revogação da medida (diretor de cartório entrevistado em uma vara de VDFM).

[A mulher] estava nervosa, com medo. Fiquei preocupadíssimo, não é função nossa fazer pedido, mas vi a urgência da situação. Pessoa em perigo, extremamente nervosa. Encaminhei para a promotora, e já para o juiz que decidiu, e a medida protetiva saiu no mesmo dia. No dia seguinte ela chegou no balcão e pediu para tirar:

– O quê? A senhora estava desesperada...

– Sabe o que é, eu só queria dar um susto nele... já basta, já deu.

– A senhora não está falando sério... a senhora usou da máquina do Judiciário, levar mandado à noite, oficial foi à noite na sua casa.

Eu encaminhei ao Ministério Público para dar ciência da situação. Não tem o que fazer, se ela quer tirar, vai tirar. *Muitas vezes elas vêm aqui e não fazem um bom uso do direito que a lei confere a elas* (diretor de cartório entrevistado em um JVDFM).

É visível um esforço para explicar as desistências das mulheres, ao mesmo tempo que alguns(mas) entrevistados(as) refletem a descrença compartilhada do próprio funcionamento do Judiciário, como se exemplifica no depoimento a seguir.

[Elas] esperam uma resposta, nem que seja para amedrontar o companheiro, muitas chegam e dizem “olha, eu não queria, mas fiz isso porque ele pensa que não vou tomar nenhuma providência, então vim porque ele tem que saber que eu não tenho medo”. E eu encorajo, porque algumas chegam lá e se sentem até culpadas, parece que elas estão fazendo um mal às pessoas e a elas mesmas e eu digo “parabéns, a senhora teve coragem”. Eu esclareço muito para elas. Agora, acredito que quem procura a Justiça, sendo violência doméstica ou não, quer resolver seus conflitos e quer uma resposta imediata. O que me preocupa muito é a questão do tempo de tramitação, porque quanto mais demora, mais o sentimento de impunidade fica escancarado. Isso me preocupa porque, além de ser ruim para a imagem do Judiciário, gera um sentimento além de impunidade, de descredibilidade. [É] uma matéria difícil de se trabalhar, onde nem todo mundo tem perfil. É uma matéria desacreditada, pelos próprios servidores, juízes, promotores, defensores. Nesse

contexto, a vítima, além de estar fragilizada, quer a resposta, e, no momento em que ela não tem [resposta], ela fica desacreditada também e cai nesse contexto aí.

(...) quando é crime de ação penal privada (injúria), intima-se a vítima para num prazo de três meses apresentar queixa-crime, se quiser. A maioria perde o prazo por nossa culpa, porque nós não temos tempo de fazer as intimações; quando a gente vai pegar o processo verifica que já passou o prazo, aí a gente não faz mais, simplesmente certifica, porque não temos recursos humanos para pegar esses processos. A cidadã e o cidadão têm direito e ele tem que ser respeitado. Infelizmente eles perdem o direito, mesmo não sabendo (diretora de cartório entrevistada em uma vara de VDFM).

Os(as) servidores(as) dos cartórios participam do mal-estar constante que decorre do lugar que ocupam na malha burocrática do sistema de justiça, em meio a dois extremos: entre as demandas e desistências das usuárias e as limitações do Judiciário que representam e encarnam. Todavia, essa representação acontece em um duplo movimento de identificação e de estranhamento com o Estado, traduzido na oscilação correlata de distância e proximidade dos(as) usuários(as). A identificação, enquanto agentes estatais (“nós, o Judiciário”), se reforça tomando distância de usuários(as) e implementando uma economia moral que impõe a evasão do envolvimento emocional e filtra a escuta no balcão. O estranhamento, isto é, a atitude de se distinguir do Estado (“eles, o Judiciário”), que por vezes embasa a atitude de maior proximidade dos(as) usuários(as), cobra acento diante de exaustão e limitações gritantes em que o trabalho é desenvolvido e diante da ausência de formação dos quadros de servidores(as), voltada para uma verdadeira especialização da prestação jurisdicional. Com efeito, são recorrentes as falas que sinalizam a ausência de capacitações na temática direcionada à serventia judicial do cartório, de modo que o saber prático, o que vem da vivência, é salientado como o arcabouço do qual eles(as) se utilizam para lidar com atendimentos e demais tarefas secretariais.

Alguns relatos colhidos em três unidades judiciais exemplificam esses posicionamentos. A servidora à frente da denominada “Sala Lilás”, em uma vara VDFM, narrou que já convidou a delegada para conversar sobre os desafios enfrentados, e já tentou articular ações com os movimentos de mulheres do município e com a promotora referência no tema. Nos casos de VDFM, ela afirma que o juiz não tem condições de fazer esse tipo de articulação porque é muito atarefado. A servidora frisou que gostaria de um maior apoio da Coordenadoria da Mulher – órgão que, ao seu ver, deveria identificar as comarcas que estão em dificuldade – e lamentou o fato de não ser informada dos cursos. Inclusive, chegou a comentar que gostaria de se encontrar “com a ministra Carmen Lúcia ou com a assessora dela para contar da dificuldade”. Sobre isso, relatou: “em 2016, mandei uma carta para a ministra contando a minha história e pedindo

apoio a ela. Não sei se a carta chegou às mãos dela; aliás, eu iniciei a carta dizendo: ‘tomara que esta carta chegue até as suas mãos’”.

A mesma servidora acha “terrível quando uma audiência é desmarcada; primeiro, porque gera grande despesa ao poder Judiciário, além da perda de credibilidade e o aumento da sensação de impunidade”. Na mesma linha, ela diz que preza muito para que as intimações sejam feitas com antecedência e que os processos estejam prontos e as audiências de fato se realizem. Contudo, as desmarcações acontecem, representando um grave problema. Nas palavras da servidora (grifo nosso),

aconteceu, durante uma semana da “justiça pela paz em casa”, que pessoas que vieram do sítio, que só tinham uma condução para vir, saíram às 3h30, chegaram no fórum e não ia ter audiências. Ficaram revoltadas. Eu me senti envergonhada como membro do Poder Judiciário. Quando aconteceu outras vezes, eu liguei para avisar as pessoas. Não é rotina servidor ligar para a parte, avisando que não vai ter audiência, mas eu liguei (...) e avisei (...) para não dar viagem perdida. E pedi para as pessoas espalharem (...). E as pessoas ficaram muito agradecidas, e tirou aquela culpa que não é minha, mas que *como membro do Poder Judiciário, como servidora, eu fico com vergonha*.

(...) A minha pretensão é organizar o setor e ir embora para a capital (...). Gosto muito do meu trabalho, mas *às vezes tenho a sensação de estar remando contra a maré, de fazer tanto esforço e o trabalho ser colocado abaixo, não quero reconhecimento, quero que as coisas andem* (servidora entrevistada em uma vara de VDFM).

Por sua vez, a diretora de secretaria em uma vara criminal relatou que, por iniciativa pessoal, fez um plano de celular para poder ligar de graça e achar as vítimas. E acrescentou “a gente faz de tudo aqui. (...) *A gente fica trabalhando com o pouco que tem. O que faz, eu sei que a gente faz da melhor maneira, mas a estrutura não permite*. Estamos longe do ideal. Infelizmente é uma realidade triste. Nossa estrutura não está boa mesmo”.

Outro diretor se soma aos depoimentos que refletem um sentimento de mal-estar. Quando perguntado pela avaliação geral da atuação do Poder Judiciário no enfrentamento à VDFM afirma que

pode melhorar, se é de tamanha importância social. Há dois juizes na vara e não há servidor sequer para um juiz. Então *eles fingem que estão cuidando de algo*. Deveria haver servidores treinados, em especial no atendimento. A vara deveria ter, para cada juiz, dois técnicos e dois analistas. Como são dois juizes, [deveria ter] quatro técnicos e quatro analistas. Aqui só há uma técnica e o gestor, que é analista. Além disso, a técnica vai se aposentar em breve (diretor de cartório entrevistado em uma vara de VDFM, grifo nosso).

Na linha das análises de Dubois (2019, p. 112-116), é possível afirmar que o trabalho relacional dos(as) servidores(as) dos cartórios, nas unidades pesquisadas,

reflete os dilemas cotidianos da realização de um “trabalho social” que envolve o atendimento de situações complexas ou “públicos difíceis” – como os agentes relacionais, em certas circunstâncias, podem enxergar sua clientela, segundo Dubois –, bem como lidar com as contradições estruturais em que esse trabalho se executa, e que dão azo à discricionariedade que acaba por materializar no dia a dia a política judiciária de enfrentamento à VDFM. E, como um correlato possível, à luz da leitura sugerida por Vianna (2013, p. 17-21), a oscilação dos(as) servidores(as) do cartório, entre distância/estranhamento e proximidade/identificação com o Judiciário e com os(as) usuários(as), contém a evidência de como a fronteira do dentro e do fora do Estado e do efeito de separação entre Estado e sociedade – debate caro à antropologia do Estado – se diluem no balcão, ao mesmo tempo que ali acontece boa parte da fabricação da política pública. Isso ocorre na medida em que o balcão opera simultaneamente como ponto de encontro e de distinção social, e como ponto de confluência de expectativas e demandas sociais – as das usuárias e as dos agentes relacionais que atuam na linha de frente.

Por fim, das falas se depreendem posicionamentos plurais, que refletem os sentidos de justiça localizados (Geraldo e Sciammarella, 2017; Lima, 2009) que os(as) servidores(as) mobilizam para dar significado às suas ações. Trata-se de uma dimensão simbólica que dá conta de concepções variadas sobre os conflitos, as demandas por direitos e como as partes envolvidas nos conflitos de VDFM vivenciam os direitos (Cardoso de Oliveira, 2010). A dimensão simbólica presente no trabalho cartorário oferece pistas adicionais de como os(as) servidores(as) que o desenvolvem se enxergam na estrutura burocrática do sistema de justiça como fazedores, na linha de frente, da política pública judiciária de enfrentamento à VDFM. A seguir, apresento algumas dessas significações.

Para o diretor de secretaria de uma vara de VDFM, o Judiciário representa “a última trincheira” do cidadão, “ainda que demore e que seja prolixo, que dependa de uma série de outros fatores e que transcenda sua vontade e seu direito”. Ele se baseia nessa visão para dizer que “mais de 90% das mulheres procuram uma solução para dentro de casa”, se valendo do Judiciário como “moeda de troca” para garantir aquilo que deveria ser o comportamento do cidadão [o autor de violência]. O servidor dá por suposto que “não há como garantir a tutela jurisdicional total” e que “o único freio judicial é o medo de ser preso”, na medida em que os comportamentos violentos estariam naturalizados por questões culturais, constituindo um quadro difícil (se não impossível) de mudar. Nas palavras desse diretor,

há um aspecto antropológico: (...) nós temos fama de pistoleiro, temos cidades perigosíssimas de frequentar, nós tínhamos índios tupinambás canibais que garantiam que, em se comendo o inimigo adversário, você tomava posse da coragem dele. E isso ensinou essa vertente da violência que não era gratuita, tinha a ver com

a terra e com a honra. Mas, com o tempo e a coisa da droga, ficou disseminado de uma forma banal. Isso está na natureza e no DNA (...). Automaticamente, se traduz à mulher com o homem. [Ele] acha que aquilo é uma propriedade dele – talvez seja esse um dos motivos que [fazem] do nosso estado um dos maiores polos de violência doméstica no Brasil (diretor de secretaria entrevistado em uma vara de VDFM).

Com base nessa compreensão, o mesmo servidor arguiu a favor de uma “pirâmide de prioridade” ou “triagem” que deveria ser estabelecida para direcionar o esforço institucional “sobre quem precisa de mais proteção”. Isto é, ele visualiza a necessidade de “um melhor controle por parte do Judiciário”, em todas as etapas da tramitação dos casos de VDFM: no ingresso, na concessão das medidas protetivas e na sua manutenção. Para ele, essa filtragem deveria ter início “já nas delegacias, em se constatando a necessidade da medida”, pois, a seu ver, “a base da pirâmide [hoje] é de pessoas que querem [apenas] melhorar o padrão comportamental de seus companheiros, e não de pessoas que estão sendo ameaçadas e correndo risco de vida”. Conclui dizendo que, “fazendo essa triagem, haveria uma menor demanda e um melhor atendimento a quem efetivamente precisa”.

Da mesma maneira que visões explicativas dos comportamentos violentos e da necessidade de racionalização da resposta judicial aparecem, também se mobilizam significações sobre uma Justiça com função restauradora. Por exemplo, uma diretora de secretaria assevera que “aqui, na violência doméstica, a gente não trabalha só com bandido, naquele sentido que a gente está acostumada a ver nos jornais. Aqui tem famílias, que discutem, brigam, se desentendem e acabam vindo parar aqui”. A abordagem restaurativa proposta pela servidora viabilizaria o discernimento do que a mulher em situação de violência realmente quer, o que se traduziria no conserto da instituição familiar ou das questões práticas da vida familiar:

(...) muitas vezes a vítima chega aqui e não sabe nem o que quer. Ela brigou, discutiu, teve algum tipo de agressão verbal ou física, mas no final das contas o que ela quer é resolver a vida dela, quer um atendimento com o psicólogo, quer um defensor público que entre com ação de alimentos, de divórcio. Na maioria das vezes, ela não quer que o cara seja punido. Claro que o processo penal vai correr, mas no final das contas o que vemos é isso, a vítima só quer resolver a vida dela (...). Aí a vara acaba servindo para isso também. Não é só punição. É para tentar ajudar, tentar consertar a família (diretora de cartório entrevistada em uma vara de VDFM).

Outra visão comum é a da expectativa das mulheres em situação de violência, que alguns consideram resumida à intervenção de urgência, pontual, contida na medida protetiva: “normalmente, quando vêm nos procurar, elas querem a medida protetiva. É nítido: elas não querem investigação, ação penal. É a urgência”, foi o que asseverou o diretor de cartório entrevistado em um JVDVM. Essa expectativa de proteção diria respeito a uma demanda de cuidado e de resolução com efeitos

concretos. Para alguns servidores, contudo, a resposta institucional assim esperada desborda a capacidade do Judiciário, como se extrai do excerto a seguir.

O que demandam mais é em relação às medidas protetivas. Criam a expectativa de que o Judiciário vai, de alguma forma, resolver o problema delas. Seja tirando ele de casa, afastando para não chegar perto. *Realmente é o nosso trabalho, mas a gente não pode estar sempre cuidando delas, nesse sentido.* Elas perguntam: “E se ele aparecer lá?” Orienta-se para ligar para a patrulha, pois eles é que oferecem esse atendimento. A gente não tem como colocar alguém cuidando na porta da casa delas, sabe... *Elas esperam que a gente cuide delas, mas a gente cuida dos processos*, e tenta realmente prestar [ajuda] da melhor forma possível. Mas o apoio físico e constante não cabe ao Judiciário. É essa a aflição que elas têm. A orientação é contatar a guarda municipal, que tem a patrulha de atendimento, que está [presente] para fazer esse atendimento. (...) A preocupação maior delas é [com] as medidas protetivas. A ação penal elas não se importam tanto (diretor de cartório entrevistado em um JVDFM, grifo nosso).

O material trazido à tona permite afirmar que o atendimento ao balcão e demais tarefas cartorárias compõem um conjunto de atividades que ganham relevância como dispositivos que (também) operam o dizer e o fazer do(s) direito(s) – e não só o juiz em audiências, despachos e sentenças – como elo fundamental da aparelhagem do Judiciário.¹¹ A participação dos(as) servidores(as) do cartório judicial, como justificada por eles(as) próprios(as) nas entrevistas, constitui um elemento relevante de compreensão do processo decisório dado nas práticas de administração de conflitos decorrentes da aplicação da Lei Maria da Penha – não como “resultado de um silogismo legal realizado por uma única pessoa”, e sim como produto de “diferentes interações, nas quais os atores envolvidos neste processo também participam ativamente na produção destas decisões” (Geraldo e Sciammarella, 2017, p. 14).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

“Elas esperam que a gente cuide delas, mas a gente cuida dos processos.” Esta frase, extraída de um trecho de entrevista com um diretor de secretaria, sintetiza a relevância da posição que ocupam os(as) servidores(as) dos cartórios na materialização da política judiciária de enfrentamento à VDFM.

As tarefas-chave focalizadas neste estudo (o trabalho de escuta e o trabalho de informar, comunicar e encaminhar) realizadas preponderantemente no balcão constituem uma zona importante de produção de justiça fora dos autos e do rito da audiência judicial, protagonizadas por “agentes relacionais” – serventia judicial das secretarias, com participação significativa de estagiários(as) – situados na linha de frente da prestação jurisdicional. Eles e elas instrumentalizam a gramática dos direitos para filtrar a escuta e justificar – informalmente – as informações dadas às

11. Utilizo-me da combinação das expressões usadas por Bourdieu e por Vianna: “dizer o direito” (Bourdieu, 1989) e “fazer e desfazer os direitos” (Vianna, 2013).

usuárias e os encaminhamentos correlatos, com julgamentos implícitos, nutridos das suas identificações e representações sociais de gênero.

Embora neguem seu papel como responsáveis pela produção do direito e da justiça, as práticas observadas e as percepções transparecidas nas entrevistas evidenciam sua autorrepresentação como agentes, com envolvimento direto na satisfação das expectativas das mulheres em situação de violência. Impactados(as) pelas restrições e condições precárias de trabalho visíveis nas limitações espaciais e nos dilemas de gestão cotidiana do tempo (administração da fila dos processos e significações variadas do prioritário e urgente); na ausência de especialização do serviço, reforçada pela inexistência de capacitações e cursos de formação voltada para os quadros de servidores(as); e na insuficiência de recursos humanos, faz-se o possível, mas há ressentimento em relação às deficiências estruturais e aos efeitos de distribuição desigual não resolvidos pela hierarquia.

Em meio aos múltiplos constrangimentos e desafios que as deficiências estruturais e o trabalho emocional envolvidos lhes impõem, instrumentalizam um saber de experiência moldado no dia a dia em contato direto com “públicos difíceis”, atravessado por identificações e representações sociais de gênero, para fabricar as necessidades e desnecessidades jurídicas das usuárias, julgar seus comportamentos (com atenção especial para as desistências) e buscar eficiência na gestão. Produzem, assim, sentidos de justiça e de legalidade cotidianamente. Contudo, compartilham a descrença na prestação jurisdicional como solução para o fenômeno complexo da VDFM, num duplo movimento de identificação e distinção do Estado e de distinção e proximidade das usuárias. Diariamente se veem compelidos a lidar com as contradições e lacunas das formulações e diretrizes que vêm do topo, e com a dívida de escuta e de cuidado decorrente da racionalidade jurídica e da economia moral própria do rito da audiência judicial. Desse modo, protagonizam a fabricação cotidiana da política judiciária de enfrentamento à VDFM, de baixo para cima, usando margens de manobra e brechas de discricionariedade para construir as adaptações locais possíveis.

Em suma, a posição que ocupam os(as) servidores(as) das secretarias e o conjunto de tarefas desenvolvidas no espaço do cartório, a começar pelo balcão, constituem um lócus privilegiado de observação da materialidade do fazer do Estado, que merece maiores investimentos de pesquisa empírica e reflexão. Embora o material empírico que embasa este texto não forneça elementos suficientes para caracterizar a política judiciária de enfrentamento à VDFM como uma “política de guichê”, diremos, seguindo a hipótese de Dubois (2019), que é fundamental olhar para ela no nível das “relações ao guichê” – no caso, ao balcão do cartório – para melhor compreendê-la, pois essas relações são as que revelam a materialidade dos modos de operação das intervenções públicas que objetivam regular populações e a efetivação dos seus direitos.

As questões levantadas neste estudo podem estimular perguntas problematizadoras que ajudem a complexificar a análise, em experiências futuras de pesquisa, tendo em vista o entendimento da política judiciária, numa perspectiva de baixo para cima. Destaco pelo menos três: quais as contradições e intenções denegadas que as relações ao balcão do cartório revelam como modo de intervenção pública, no âmbito da política de enfrentamento à violência doméstica no sistema de justiça; como a responsabilidade delegada a servidores(as) dos cartórios revela deficiências estruturais propositalmente não resolvidas, bem como o consequente reforço de um espaço discricionário de produção de justiça com efeitos distributivos concretos; e como acontece o trabalho de escuta no balcão e, a partir desse trabalho relacional e não neutro ao gênero, como se mobilizam gramáticas de direitos e sentidos de justiça para lidar com situações complexas e “públicos difíceis”, que buscam satisfazer a dívida de escuta e cuidado vivenciada nos ritos judiciais.

REFERÊNCIAS

- AMAYA, A. C. L. **Fazer acontecer a Lei Maria da Penha no sistema de justiça?** Um estudo empírico das práticas e significações em um juizado de violência doméstica e familiar contra a mulher no estado do Rio de Janeiro. 2015. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2015.
- BORDIEU, P. A força do direito: elementos para uma sociologia do campo jurídico. *In*: _____. **O poder simbólico**. Tradução de Fernando Tomaz. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1989.
- BUCHELY IBARRA, L. F. **Activismo burocrático**: la construcción cotidiana del principio de legalidade. Bogotá: Universidad de los Andes, 2015.
- CARDOSO DE OLIVEIRA, L. R. A dimensão simbólica dos direitos e a análise de conflitos. **Revista de Antropologia**, v. 53, n. 2, p. 451-473, 2010.
- CNJ – CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA; IPEA – INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. **O Poder Judiciário no enfrentamento à violência doméstica e familiar contra as mulheres**. Brasília: CNJ; Ipea, 2019.
- DUBOIS, V. Políticas no guichê, políticas do guichê. *In*: PIRES, R. (Ed.). **Implementando desigualdades**: reprodução de desigualdades na implementação de políticas públicas. Rio de Janeiro: Ipea, 2019. p. 105-125.
- FASSIN, D. **Des maux indicibles**: sociologie des lieux d'écoute. Paris: La Découverte, 2004.

GERALDO, P. H. B.; SCIAMMARELLA, A. P. de O. Esse negócio de bater em mulher, o juiz mete a colher: uma análise da administração judicial de conflitos de gênero no estado do Rio de Janeiro. *In*: AMORIM, M. S.; LIMA, R. K. de. (Org.). **Administração de conflitos e cidadania: problemas e perspectivas**. Rio de Janeiro: Autografia, 2017. (Conflitos, direitos e sociedade, v. 4).

LIMA, R. K. de. **Ensaio de antropologia e de direito: acesso à justiça e processos institucionais de administração de conflitos e produção da verdade jurídica em uma perspectiva comparada**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2009. (Conflitos, direitos e culturas, v. 4).

LIPSKY, M. **Street-level bureaucracy: dilemmas of the Individual in public services**. New York: Russell Sage Foundation, 1980.

LUGONES, M. G. **Obrando en autos, obrando en vidas: formas y fórmulas de protección en los tribunales preventivos de menores de Córdoba, Argentina, a comienzos del siglo XXI**. Rio de Janeiro: E-Papers, 2012. (Antropologias, n. 8).

STUKER, P.; PERRONE, T. S.; MEDEIROS, C. S. L. Q. de. **Pesquisas sobre a aplicação judicial da Lei Maria da Penha: um levantamento bibliométrico e bibliográfico**. Rio de Janeiro: Ipea, 2020. (Texto para Discussão, n. 2563).

VIANNA, A. Introdução: fazendo e desfazendo inquietudes no mundo dos direitos. *In*: _____. (Org.). **O fazer e o desfazer dos direitos: experiências etnográficas sobre política, administração e moralidades**. Rio de Janeiro: E-Papers; Laced, 2013. p. 15-16. (Antropologias, n. 10).