XXV CONGRESSO DO CONPEDI - CURITIBA

POLÍTICA JUDICIÁRIA, GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA

CLAUDIA MARIA BARBOSA

Copyright © 2016 Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito

Todos os direitos reservados e protegidos.
Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria – CONPEDI
Presidente - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa – UNICAP
Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Ingo Wolfgang Sarlet – PUC - RS
Vice-presidente Sudeste - Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim – UCAM
Vice-presidente Nordeste - Profa. Dra. Maria dos Remédios Fontes Silva – UFRN
Vice-presidente Norte/Centro - Profa. Dra. Julia Maurmann Ximenes – IDP
Secretário Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba – UFSC
Secretário Adjunto - Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto – Mackenzie

Representante Discente – Doutoranda Vivian de Almeida Gregori Torres – USP

Conselho Fiscal:
Prof. Msc. Caio Augusto Souza Lara – ESDH
Prof. Dr. José Querino Tavares Neto – UFG/PUC PR
Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini Sanches – UNINOVE
Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva – UFS (suplente)
Prof. Dr. Fernando Antonio de Carvalho Dantas – UFG (suplente)

Secretarias:
Relações Institucionais – Ministro José Barroso Filho – IDP
Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho – UPF
Educação Jurídica – Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues – IMED/ABEDi
Eventos – Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta – FUMEC
Prof. Dr. Jose Luiz Quadros de Magalhaes – UFMG
Profa. Dra. Monica Herman Salem Caggiano – USP
Prof. Dr. Valter Moura do Carmo – UNIMAR
Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr – UNICURITIBA
Comunicação – Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro – UNOESC

P769

Política judiciária, gestão e administração da justiça [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI/ UNICURITIBA;

Coordenadora: Claudia Maria Barbosa – Florianópolis: CONPEDI, 2016.
Inclui bibliografia
ISBN: 978-85-5505-350-4
Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações
Tema: CIDADANIA E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL: o papel dos atores sociais no Estado Democrático de Direito.

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Brasil – Congressos. 2. Política Judiciária. 3. Gestão da Justiça. 4. Administração da Justiça. I. Congresso Nacional do CONPEDI (25. : 2016 : Curitiba, PR).

CDU: 34

CONPEDI
Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito

Florianópolis – Santa Catarina – SC
www.conpedi.org.br

XXV CONGRESSO DO CONPEDI - CURITIBA

POLÍTICA JUDICIÁRIA, GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA

Apresentação

A constitucionalização das relações sociais que marcou o início dos anos 2000 no Brasil, e o papel do Judiciário na consagração de direitos sociais constitucionalmente estabelecidos, legitimaram um certo ativismo judicial que já foi inapropriadamente chamado de ativismo "do bem".

Infelizmente não demorou para que tal ativismo fosse travestido da pura e nefasta politização, evidenciada tanto na ação quanto na omissão do Judiciário em questões que envolveram o processo de impeachment da Presidente eleita Dilma Roussef em agosto deste ano, e a chamada oparação Lava-jato, ainda em curso.

O século XXI vinha evidenciando um protagonismo político do Judiciário que foi exacerbado em 2016 e despertou a sociedade para a necessidade de discutir outros desenhos institucionais que possibilitem a convivência harmônica entre os Poderes da República – não apenas os três tradicionais, executivo, legislativo e judiciário, mas agora quatro Poderes, dado o protagonismo do Ministério Público assumido em todo o processo de julgamento da Presidente.

Tradicionalmente o poder menos perigoso, como afirmou em 1963 o jurista norte-americano Alexander Bickel, o Judiciário brasileiro assumiu sem pudor um protagonismo que lhe era inédito e que encontrou no Brasil uma confluência de fatores que lhe propiciaram tornar-se um superpoder: constitucionalização de direitos e políticas públicas insuficientes ou ineficazes para realiza-los, fragilidade da democracia representativa e descrédito da classe política, corrupção de setores da política e do empresariado, entre outras.

Montesquieu em seu "O Espírito das Leis" advertiu para a necessidade de garantir o equilíbrio entre os poderes e frear o detentor de poder político porque, adverte, “quem tem o poder tende a dele abusar”. Ante o protagonismo político exercido pelo Judiciário, são necessários mecanismos eficazes de controle da sociedade, capazes de assegurar a liberdade no julgar e coibir eventuais abusos, para assegurar a legitimidade da Justiça, sem a qual toda a estrutura em que está erigido o Estado de Direito (e nem se está falando do democrático), torna-se despicienda.

Tal controle funda o que a doutrina vem chamando accountability judicial, a qual pressupõe transparência e responsabilização dos agentes de Estado pelas maus-feitos decorrentes do exercício abusivo da autoridade.

A accountability judicial é corolário da democratização do judiciário, e esta é condição necessária para legitimar sua autoridade republicana, temas sobre os quais há infindáveis discussões que precisam ser levadas à sério.

Mas para além de problemas de desenho institucional, os desafios impostos hoje ao Judiciário são hercúleos, na medida em que repousa sobre seus ombros a solução pacífica de um número cada vez maior de conflitos de diferentes matizes, cuja solução ultrapassam muitas vezes a capacidade da Justiça.

Protagonismo Político, democratização, accountability, eficiência e eficácia são os temas em torno dos quais giram os artigos apresentados e discutidos no grupo "Política Judiciária, Gestão e Administração da Justiça" reunidos nesta obra que tenho a honra de apresentar. Esperamos com isso fomentar e incrementar a discussão, com vistas a influenciar políticas públicas de Estado que tenham por objeto o sistema de justiça, com o intuito de melhorá-lo e torna-lo cada vez mais acessível e legítimo a todo cidadão brasileiro.

Profa. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR

A CRISE ESTRUTURAL CONTIDA NO PODER JUDICIÁRIO: CENTRALIZAÇÃO, HIERARQUIZAÇÃO, BUROCRACIA E DILEMAS CORPORATIVOS. CONSIDERAÇÕES SOBRE UM MODELO DE GESTÃO PROBLEMATIZANTE.

THE STRUCTURAL CRISIS IN THE JUDICIARY: CENTRALIZATION, HIERARCHY, BUREAUCRACY AND BUSINESS DILEMMAS. CONSIDERATIONS FOR A PROBLEMATISING MANAGEMENT MODEL.

Morgana Paiva Valim [1]
Mariana de Freitas Rasga [2]

Resumo

O presente artigo objetiva apresentar através de um olhar empírico algumas considerações sobre a crise estrutural e os desarranjos advindos do modelo de gestão observados no poder judiciário, especialmente, uma análise sobre o percurso de determinadas práticas forenses negativas de exclusão cotidiana de direitos dos jurisdicionados. Diante de uma cadeia hierárquica impregnada de defeitos, que contaminam todo aparato judiciário, uma inquietação de interesses e valores é induzida face a reduzida efetividade de decisões judiciais ajustadas às exigências sociais.

Palavras-chave: Crise, Judiciário, Burocracia, Gestão

Abstract/Resumen/Résumé

This article aims to present, through an empirical look, considerations about structural crisis and the resulting disorders arising from the management model observed in the judiciary, especially, from a review of an usual forensic practices of denying rights. Before a chain full of defects, that contaminates judicial apparatus, an inquetude of interests and values is induced due the reduced effectiveness of judicial decisions adjusted to social requeirements.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Crisis, Judiciary, Bureaucracy, Management

[1] Doutoranda em Direito pela Universidade Veiga de Almeida. RJ. Artigo indicado pelo Programa de Pós-graduação Stricto Sensu em Direito da Universidade Veiga de Almeida - UVA.

[2] Doutoranda em Direito pela Universidade Veiga de Almeida. RJ.

INTRODUÇÃO

Os dilemas, axiomas e paradoxos contidos no Estado democrático de direito são reveladores da crise estrutural a que está mergulhado o Poder Judiciário brasileiro. É fato notório e amplamente divulgado em anais que aos jurisdicionados são concedidos tratamentos díspares em instâncias judiciais, o que torna o preceito constitucional de viabilização de acesso à justiça problematizante.

Assim, o lastro de problemas deixados pelo Poder Judiciário perpassa por toda uma ordem de mandos e desmandos, especificamente, quando se trata do modelo de gestão utilizado na resolução dos feitos judiciais. Curioso o reconhecimento público feito pelo ministro Nelson Jobim[1], em seu discurso de posse, na presidência do Supremo Tribunal Federal:

> (...) A questão judiciária passou a ser tema urgente da nação. O tema foi arrancado do restrito círculo dos magistrados, promotores e advogados. Não mais se trata de discutir e resolver o conflito entre esses atores. Não mais se trata do espaço de cada um nesse poder da república. O tema chegou à rua. A cidadania quer resultados.
> Quer um sistema judiciário sem donos e feitores. Quer um sistema que sirva à nação e não a seus membros. A nação quer e precisa de um sistema judiciário que responda a três exigências: acessibilidade a todos; previsibilidade de suas decisões; e decisões em tempo social e economicamente tolerável.
> Essa é a necessidade. Temos que atender a essas exigências. O poder judiciário não é fim em si mesmo. Não é espaço para biografias individuais. Não é uma academia para a afirmação de teses abstratas. É, isto sim, um instrumento da nação. Tem papel a cumprir no desenvolvimento do país. Tem que ser parceiro dos demais poderes. Tem que prestar contas à nação. É tempo de transparência e de cobranças.

A partir desse pressuposto que foi analisado o relato de uma magistrada carioca[2], em 22 de Abril de 2016, membro do Poder Judiciário conhecida por sua verve literária e midiática, que divulgou em sua página pessoal do *facebook* seu incorformismo em relação a falta de prestabilidade dos serviços de uma determinada operadora de internet em sua residência. E, diante do discurso abaixo assinalado, é que se desenvolverá este trabalho como mola propulsora de toda discussão da gestão de atos hierarquizantes, burocracias e possíveis dilemas corporativos, em especial, nos juizados especiais cíveis do Estado do Rio de Janeiro, alinhavando as seguintes categorias: cidadãos-indivíduos e dano moral-mero aborrecimento.

---

[1] <http://www.tjdft.jus.br/institucional/centro-de-memoria-digital/documentos/discursos/discurso-proferido-pelo-des-sergio-bittencourt-durante-posse-da-gestao-2014-2016-do-tjdft.>. Acesso em 08 set 2016.
[2] Por standard acadêmico ético o nome da referida personagem será omitido.

O caso foi narrado por esta juíza da seguinte forma:

> Há sete dias tento o reparo da Oi Velox, sem sucesso. Depois de 10 números de protocolo, diversos atendentes repetindo as mesmas desinformações, marcação de 03 visitas que não ocorreram, desculpas permanentes e nenhuma solução, tento em vão falar com a Anatel e o Procon. Não há atendentes disponíveis.
> Finalmente, o setor de reparos, depois de 40 minutos, me informa que há um bloqueio na minha linha por falta de pagamento de R$ 1,40 de janeiro de 2015. O detalhe é que o valor nunca foi cobrado e o meu pagamento é feito por débito automático.
> O caminho para cancelar o serviço é mais longo, inacessível e tormentoso. Só resta a Justiça que já acumula 100 milhões de processos. Isso explica a desfuncionalidade dos serviços, dos controles e a falta de respeito. Nem a política conseguiu me enlouquecer dessa forma. Parabéns a OI!

Dentro das ferramentas de discussão utilizadas por seus internautas e seguidores naquele nicho cibernético a referida magistrada passou a receber respostas dos usuários sobre a questão colocada para debate. Instigados pelo conhecimento de que a magistrada foi alvo de serviços imprestáveis, falhos e ineficientes a mesma tornou-se motivo das mais variadas considerações reprimidas de outros consumidores-cidadãos em razão da experimentação dos mesmos percalços que demandam questionamentos e ações que agregam em si danos e prejuízos comuns, mesmo para castas diferenciadas. Veja-se:

O cidadão de iniciais J.L.B[3] diz: “Bem vinda ao desamparo que nos cerca!”

Nesta toada J.E informa*:* "Os juízes que julgam essas causas deveriam estar passando por isso também!!”

Já A.T enumera:

> É infelizmente querida Dra “X” na sentença o magistrado vai dizer que não há dano moral, pois (*Sic*) trata-se de mero aborrecimento. Ou se reconhecer a ocorrência do dano, vai fixar em 500 reais o valor da condenação, considerando o caráter pedagógico e punitivo do instituto. Ao menos é essa a realidade de quase 100 milhões de processos. Por isso a empresa não faz qualquer esforço para melhorar a prestação de seus serviços. Vejamos as cenas dos próximos capítulos. Oremos!

Os mais diversos olhares foram feitos, como por exemplo o de T. M.:

> Pois é...Como V. Exa. é uma Magistrada seu colega será rápido no andamento e dará uma indenização com fundo pedagógico no máximo que o Juizado Especial permite. Enquanto os outros processos demoram 04 meses para juntar uma petição e mais 3 para um despacho de cumpra-se. A publicação demorará mais uns 03 meses. Nem preciso desejar boa sorte, apenas vá em frente.

É exatamente dentro deste emaranhado de opiniões que M.M. diz:

> Poxa “X”... não conhece nenhum advogado de JEC??? Rsss. Já passei...e passo por isso. Todos passam. Só quem é idiota não vê o desprezo diário das concessionárias e

[3] Apesar dos internautas terem seus nomes divulgados com exatidão no espaço cibernético, assim como suas fotografias identificadoras, decidimos por ética acadêmica não revelá-los.

> grandes conglomerados em face do povo ... E convenhamos... Com a nossa conivência. Omissão. morosidade... Bem vinda a vida do reles consumidor brasileiro…

Nesta esteira diz G.B.: "Sei exatamente o que é isso, e o pior no final é ter uma sentença julgando pela improcedência sob a justificativa de mero aborrecimento, como se fosse a cereja a adornar esse tenebroso bolo!

E, por fim, J. C. assevera: "É um mero aborrecimento do dia a dia, é o que dizem na sentenças!!"

Não à toa que tal fato chama a atenção para a discussão jurídica, pois, nesse contexto é que giram e ilustram determinadas decisões tomadas pelo Estado em nome da tolerância que deve estar contida obrigatoriamente em cada cidadão, sob pena de enriquecimento sem causa, ao se buscar as raias judiciais para tutela de interesses consumeristas. Claro está também o rito dito autoritário que indica o atravessamento do conflito das camadas dominantes em nossa realidade social.

O fato é que ao ter sua incolumidade psíquica atingida em âmbito patrimonial e moral a referida magistrada tornou-se próxima dos fatos geradores vinculados conceitualmente como iníquos, abusivos e eivados de ilicitude, capazes de gerar eventos situacionais frequentemente ao anônimo, ao sem cidadania e ao marginalizado.

E, nesse sentido, a gestão para uma justiça social, cujo enfoque é o instituto da indenização, permite o enfrentamento indispensável para a análise da reconfiguração do *status quo ante*. Mas, será que todos – pessoas e indivíduos - que nutrem esse sentimento tem seus pedidos indenizatórios compensados ou seriam aborrecimentos banais do cotidiano? A reparação por danos indenizáveis atinge os consumidores *erga omnes*?

Pela movimentação dialógica e angústia vivenciada pela magistrada houve o rompimento da (i)lógica da hierarquização e o empoderamento próprio dessa categoria de pessoas através da experimentação de atribulação cotidiana pelo fato de ser também consumidora, o que permitiu que diversos desconhecidos se valessem desse pólo de tensão para dizerem o que pensam e compartilharem sentimentos idênticos de uma gramática social diferenciadora. Em suma: Estariam alinhadas as pessoas e indivíduos?

Curioso perceber que são raros os momentos em que o "zé ninguém", o "sem eira nem beira", o "sem rosto", os "sem direitos" nivelaram-se a uma estrutura subalternizante pela liminaridade[4] como um ritual de reversão onde os indivíduos inferiores espancam o seus

[4] Liminaridade é um lapso temporal, nele o ser humano se vê despido de seu papel social, esta nudez o faz sem lugar e não incluído na sociedade. O conceito desvela a dificuldade de se apreender esta condição fora da referência à estrutura, daí a

superiores dogmáticos (TURNER, 1974, p.117-212), como o caso concreto em tela.

Essa é uma complexa relação onde transitam os "anônimos" e os "aristocratas", cujas categorias se reconhecem diante de ritos, rituais e dramas. Pessoa e indivíduo ficam lado-a-lado pela mesma tipologia social.

Como percurso metodológico será utilizada a prática da etnografia bibliográfica objetivando identificar a organização, a construção e o desenvolvimento de atividades forenses baseada numa leitura observacional inspirada na antropologia, verificada a categoria da cidadania referenciada mediante a discussão do estrato social, a ocupação de seus pares, bem como, o discurso do mero aborrecimento como movimento decisório de exclusão dos pleitos indenizatórios entre pessoas e indivíduos, que fragiliza o papel do poder judiciário enquanto instituição que deveria legitimar uma política estatal de igualdade.

1. TODOS SÃO IGUAIS PERANTE A LEI OU HÁ DISTINÇÃO PELA NATUREZA DO CARGO QUE SE OCUPA?

Quando se observam as liminaridades nos ritos de passagem faz surgir o hiato entre o que é noção conceitual formal e o que a realidade enquanto sistema de criação de valor estrutural permite alcançar. Para TURNER (1974) essa troca de lugares relativiza muitos axiomas dos dramas sociais.

Tomando como perspectiva o drama vivenciado pela magistrada anteriormente citada pode-se verificar que há indelevelmente a marca da desigualdade relacional. No ciberespaço puderam os anônimos fugir da realidade hierárquica do cotidiano que os cerca, onde se encontram inferiorizados diariamente. Assim, a queixa da magistrada permitiu o desdobramento dos sentimentos intrínsecos que permanecem escondidos, camuflados somente revelados episodicamente. Afinal, juiz é pesssoa e anônimo é indivíduo ou vice-versa? Interessante pensar nesse aspecto da cidadania e simetrias quando a "igualdade entre quem?" e/ou "igualdade em quê?" (BOBBIO, 1997).

Segundo DAMATTA (1990, p.237):

> (...) no sistema social brasileiro a lei universalizante e igualitária é utilizada freqüentemente para servir como elemento fundamental de sujeição e diferenciação política e social. Em outras palavras, as leis só se aplicam aos indivíduos e nunca às pessoas; ou, melhor ainda, receber a letra fria e dura da lei é o que molda um indivíduo

designação enviesada "betwixt and between" (TURNER, 1974)

para o seio social.

Desse modo, a ambiguidade que perpassa o universo dual de quem é empoderado de quem nada é, traduz-se em mecanismos autoritários e hierárquicos, que se expressam por vezes no *"você sabe com quem está falando"*[5]? Essa dramaticidade acima narrada serve como pano de fundo para se enxergar que os espaços devidamente demarcados também existem na ótica do consumo e mostra-nos como cada qual se comporta diante de dilemas comuns. Mas, afinal qualquer consumidor será sempre indistintamente um consumidor a ser tutelado nesse universo relacional ou não?

2. PERCEPÇÕES DO CAMPO:

Com o intuito de conhecer melhor como pensam os operadores do direito acerca do mero aborrecimento e dos danos indenizáveis elegemos o IX Juizado Especial Cível localizado no bairro da Tijuca, no Rio de Janeiro, especificamente situado na Rua Senador Furtado, 08, para um olhar empírico das gestões forenses. Neste passo, no dia 16/05/2016 dirigimo-nos àquele órgão por volta das 10h. Essa escolha foi feita de modo aleatório ou pelo menos por estarmos mais próximas do nosso trabalho o que nos permitiu idas e vindas providenciais e sempre que necessárias.

Ao chegarmos no indigitado local, imprimimos uma análise panorâmica sobre o espaço físico e o modo de constituição daquela serventia judicial. O prédio no qual se encontra o juizado é muito bem conservado, sua mudança para aquele local deu-se recentemente após a desocupação das instalações prediais internas na Universidade Veiga de Almeida, estabelecida na mesma rua. No entorno desse Juizado Especial Cível existem variadas fontes de comércio e mobilidade urbana – trens, metrô e diversas linhas de ônibus. Embora o local seja conhecido pela sua periculosidade ante ao grande número de roubos em via pública.

Adentrar nas dependências internas da serventia não é permitido, sob a alegação de que há necessidade de autorização prévia do Tribunal de Justiça, tanto para advogados como para a comunidade em geral, o que contraria a disposição contida no Estatuto da Advocacia em

[5] DAMATTA (1997, p. 195) Todos têm o direito de se utilizar do "sabe com quem está falando?", e mais, sempre haverá alguém no sistema pronto para recebê-lo (porque é inferior) e pronto a usá-lo (porque é superior). Aliás, tudo indica que uma das razões sociais do ritual de separação em estudo é precisamente o de permitir e legitimar a existência de um nível de relações sociais com foco na pessoa e nos eixos e dimensões deixados necessariamente de lado pela universalidade classificatória da economia, dos decretos e dos regulamentos.

seu artigo 7º, VI da Lei 8906/94[6]. Há ostensivamente um cartaz informando que desacatar funcionário é crime passível de apenamento[7], fato esse que pode causar sentimentos de temor ou até mesmo para os hipossuficientes a sensação de que exercer sua cidadania de maneira plena e irrestrita é aviltante.

Ao decidirmos pesquisar esse órgão, procuramos mimetizar-nos, ou seja: nossa vestimenta não induzia em nada a possibilidade de sermos operadoras do direito, pelo contrário, fomos trajadas de modo simples e, para dar azo ao ar de estudante, levamos nossos materiais numa mochila a fim de que não despertássemos em nossos interlocutores uma presença de observação por julgamento das ações praticadas e tudo passasse a ser cadenciado e teatralizado. Assim, despimo-nos da cultura jurídica e do *habitus* (BORDIEU, 2002) próprios do jogo de poder do campo jurídico.

Em momento algum nos identificamos como acadêmicas do curso de doutoramento, mas, simplesmente apresentávamos com a pecha de "estudantes". Posto que, em pesquisas anteriores em órgãos da justiça verificamos que mais atrapalhava do que ajudava dizermos que éramos integrantes do *strictu sensu*. E, a consideração de que o trabalho de pesquisa estava sendo desenvolvido por duas doutorandas em direito também em outros momentos não foi capaz de construir uma estética de sentimentos para intermediação de contatos e interações afetivas com nossos pares. Pelo contrário, nossos personagens ficavam bem desconfortáveis. Informamos também que não recorremos a pedidos institucionalizados para a realização dessa pesquisa, pois, temos como avaliação pessoal que uma vez estes sendo realizados poderiam criar situações indesejadas e movimentos demarcatórios eivados de fragilidades para o olhar que intentamos empregar. (VALIM, M.P. 2015)

Deste modo, optamos como melhor alternativa de aproximação do objeto de pesquisa para a apreensão de informações uma ida despretensiosa ao local, sem qualquer análise subjetiva ou julgamento prévio, mesmo sabendo que naquele local havia serventuários que eram estudantes da universidade em que lecionamos no curso de direito. Sorte ou não, naquele dia não encontramos nenhum aluno. Assim, livremente caminhávamos pelo local sem dar

---

[6] VI - ingressar livremente:
a) nas salas de sessões dos tribunais, mesmo além dos cancelos que separam a parte reservada aos magistrados;
b) nas salas e dependências de audiências, secretarias, cartórios, ofícios de justiça, serviços notariais e de registro, e, no caso de delegacias e prisões, mesmo fora da hora de expediente e independentemente da presença de seus titulares;
c) em qualquer edifício ou recinto em que funcione repartição judicial ou outro serviço público onde o advogado deva praticar ato ou colher prova ou informação útil ao exercício da atividade profissional, dentro do expediente ou fora dele, e ser atendido, desde que se ache presente qualquer servidor ou empregado;

[7] Artigo 331 do Código Penal: "Desacato: Desacatar funcionário público no exercício da função ou em razão dela. Pena: detenção, de 6 (seis) meses a 2 (dois) anos, ou multa

explicações ou justificativas para nossa presença. Fato que nos possibilitou fotografar livremente o local, sem sermos repreendidas.

Contudo, confessamos que é uma tarefa de sobressaltos e que gera bastante apreensão, pelo fato de que tal atitude é repudiada pelo Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro – TJ/RJ. Outros colegas em suas pesquisas já tiveram o dissabor de terem sido levados para salas de vigilância, serem repreendidos por magistrados e obrigados a apagar seus registros imagéticos. No entanto, consideramos que a percepção visual por meio de imagem traduziria a sistematização daquilo que necessita ser descrito numa observação participante.

O percurso de análise foi deflagrado com a exploração do local. Logo que subimos às escadas que dá acesso a serventia foi possível perceber que a estética e a padronização do mobiliário são semelhantes aos demais Juizados Especiais da Comarca da Capital do Rio de Janeiro. No corredor onde está instalado o IX Juizado Especial Cível não existiam funcionários efetivos ou terceirizados para fornecer informações e também poucos transeuntes foram avistados no horário de nossa chegada.

Assim, o nosso ingresso no campo de pesquisa não havia despertado o interesse de ninguém. Já eram aproximadamente 11h e nenhum chamamento de audiências. Uma movimentação de discursos negativos é iniciada pelos jurisdicionados que começam a se avolumar no local.

> **Jurisdicionado:** Aqui não se tem horário de trabalho não! A gente fica aqui sentado e ninguém dá qualquer informação! É muito descaso mesmo! Serviço de graça é assim! (fala de um jurisdicionado que aparenta ter aproximadamente 40/45 anos de idade, sexo masculino e de trajes humildes).

A estratégia então foi a de entender esse movimento forense e caminhando em direção ao corredor posicionado à frente do balcão de informações verificamos muitas salas trancadas e nenhuma vigilância. Aos poucos vão se avolumando cidadãos que parecem aguardar atendimento ou pregão de audiência e alguns poucos jurisdicionados que pela vestimenta dão-nos a entender que são advogados ou prepostos de empresas.

Neste contexto sem qualquer tipo de interpelação, permanecemos em observação, fotografamos livremente e não foi visualizada a chegada de conciliadores nem mesmo para o início do expediente. Já eram aproximadamente 11:30h, não havia movimentação alguma, sequer de defensores públicos (MOREIRA-LEITE, 2003, p. 80) ou de advogados dativos, o que nos causou um desânimo inicial, eis que, a intenção era buscar o máximo de informações para demonstração dos serviços ali prestados e tentar entender como de fato se operacionalizava o mecanismo sentencial subjetivo de indenizações ou do mero aborrecimento.

A aproximação com as rotinas de pesquisa, faz-nos pender de um lado ao outro,

sempre na busca das evidências jurídicas para obter o que fosse suficiente para os dados de campo. E, assim, acreditamos que seria um elemento representativo elencar também dados numéricos a esse trabalho e contrapô-los aos que poderiam amealhar nas idas e vindas nos corredores forenses.

Decidimos então observar a quantidade de audiências marcadas para aquele dia, bem como as especialidades do direito envolvido, consoante as informações afixadas na cortiça de publicização de atos processuais. Aproximadamente umas 50 audiências, com intervalo de 20 em 20 minutos entre elas. Todas na modalidade de Audiência de Conciliação, Instrução e Julgamento, sempre com o escopo do direito consumerista e que seriam realizadas pela única juíza leiga do local conhecida pelas iniciais R.G.D, diante das férias laborais da juíza togada.

Apenas para contextualizar a presença do juiz leigo para muitos ainda é uma tarefa questionável. A instituição dessa atividade foi criada pela Lei 9.099/95. No entanto, essa função foi regulamentada pela Resolução nº 174 de 2013, do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, que estipulou requisitos aos pretensos candidatos, sendo um deles ter mais de dois anos de experiência. Essa contratação é realizada por meio de processo seletivo público de provas e títulos e em sendo aprovado, recebe por produtividade a quantia de R$ 22,00 (vinte e dois reais) por projeto de sentença ou acordo homologado.

Aliado ainda ao fato de que por regramento editalício do concurso, cada juiz leigo tem a obrigatoriedade de realizar, no mínimo, 80 audiências e igual número de projetos de sentença por mês. Caso consiga cumprir essa meta, seu piso salarial chegará ao valor de R$ 1.760 (mil, setecentos e sessenta reais). No entanto, por mais produtividade que tenha o juiz leigo não pode ultrapassar a remuneração do chefe das serventias forenses que gira em torno de R$ 10.000,00 (dez mil reais) brutos.

Segundo o Presidente da seccional do Rio de Janeiro da Ordem dos Advogados do Brasil - OAB/RJ, Felipe Santa Cruz[8]:

> Esses juízes estarão tratando de dramas que envolvem vidas, é preciso ter jeito para tratar dessas pessoas, que muitas vezes não têm instrução. A remuneração por meta não pode transformar esse trabalho, que é muito válido, em uma linha de montagem, desvalorizando esse papel.

Para a Desembargadora Ana Maria de Oliveira[9], Presidente da Comissão Judiciária de Articulação dos Juizados Especiais:

---

[8] <http://gazetadoadvogado.adv.br/2014/09/01/quem-quer-ser-juiz-leigo/>. Acesso em 08 set 2016.
[9] <http://gazetadoadvogado.adv.br/2014/09/01/quem-quer-ser-juiz-leigo/>. Acesso em 08 set 2016.

> É como se fosse um trabalho autônomo. A pessoa trabalhou e vai receber pelo que produziu, numa regra do jogo que é colocada para eles. O juiz leigo não vai ocupar um cargo de juiz e, sim, uma função no Tribunal, ressalta.

Entretanto, esses juizes leigos com o passar do tempo assumem o *ethos* dos magistrados togados, nas observações empíricas que já se pode estabelecer em sede de Juizados Especiais Cíveis. O movimento da desconfiança, da descrença e da inquisitorialidade são rapidamente absorvidos pelos mesmos.

Sem movimentação, sem atividades forenses em curso, decidimos entrar na sala de audiências de instrução e julgamento. Com a porta entreaberta, pedimos a devida licença para ingressar no interior da mesma.

E, imediatamente somos tomadas por um tirocínio[10]:

> **Juíza Leiga:** O que as senhoras desejam? É despachar?

Para aliviar a tensão inicial desse encontro procuramos ser cordiais: "Bom dia! Desculpe incomodar! Somos estudantes e queremos apenas assistir umas audiências."

> **Juíza Leiga:** Estamos sem sistema!
> **Pesquisadoras:** Podemos permanecer aqui aguardando? E se houver audiências, podemos assistir?"
> **Juíza Leiga: "**Se houver, pode! Com tanto que não me interrompa! Ok!?"

Agradecemos e iniciamos uma batalha pessoal para evitar os incômodos, desligamos os celulares, evitamos pegar papéis na mochila para não fazer barulhos que retirassem a paz do local.

No entanto, próximo à cadeira que nos é ofertada para sentar, havia uma mulher e um homem, a primeira trajava terninho e sapato alto e, o segundo, roupas do tipo esporte fino, que conversavam alegremente sobre questões pessoais típicas de um final de semana.

> **Juíza Leiga:** O final de semana foi animado hein! (ela sorri, bate palmas e demonstra alegria em envolver-se com a conversa entre os dois)
> **Homem:** (risos) Não esqueci seu presente não. Ainda vou trazer aquela bolsa da Arezzo para a senhora.

Permanecemos sentadas, até que a juíza leiga resolveu ir ao *hall* de espera e promover um pregão de viva voz e verificar nos corredores a possibilidade de acordo, mesmo sem sistema.

> **Juíza Leiga:** Hoje o dia promete! Ninguém merece trabalhar desse jeito!

[10] Para SINHORETTO e SCHLITTLER é a "fundada suspeita" é fruto, segundo os interlocutores, da experiência que o policial adquire nas ruas para identificar um suspeito ao primeiro olhar e os signos da suspeição. Esta experiência adquirida é nomeada de "tirocínio policial" – qualidade positivada entre os interlocutores e construída mediante o "tempo de rua" que um policial possui. (SINHORETTO et all, 2014)

Ao realizar o pregão entra uma senhora que demandou em face de um fornecedor para obter danos morais e materiais. Não conseguimos compreender bem a ordem do inadimplemento contratual. A juíza leiga murmura informações inaudíveis. Mas, para nossa surpresa sentam-se à mesa justamente os dois cidadãos que descrevemos acima e que estavam conversando em tom bastante informal com a juíza leiga minutos antes. A fim de manter a ordem no campo de debates a juíza leiga de início rejeitou a nossa presença ou pelo menos agiu com desprezo à nossa vontade de estar ali.

No entanto, passamos a conjecturar sobre a relativização dos universos sociais como um movimento duplo de escolhas (DAMATTA, 1990) e também sobre a nossa obrigatoriedade de nos mantermos caladas e sem interromper a ordem local enquanto os demais interlocutores por serem "complementares" conversavam livremente e chegavam às raias do estabelecimento de lealdades e reciprocidades ao prometer mimos e/ou presentes à dita magistrada sem toga. Não estávamos inseridas naqueles códigos morais fortalecidos pelas consciências daqueles interlocutores.

Segundo DAMATTA (1990, p.156)

> Numa sociedade assim constituída, onde as relações de trabalho somam-se a um conjunto de laços pessoais regidos por valores tais como a intimidade, a consideração, o favor, o respeito e apreciações éticas e estéticas generalizantes (como as categorias de limpo, bem-apessoado, correto, sagaz, bom, de fino trato etc), existem possibilidades para uma hierarquização contínua e múltipla de todas as posições do sistema, mesmo quando elas são radicalmente diferenciadas ou formalmente idênticas. Desse modo, é possível compensar e complementar diferenciações sociais radicais e conflituosas, como a de patrão/empregado, operando-se por cima do eixo econômico (que é o eixo efetivamente básico) uma classificação de caráter moral que permite dividir os patrões em bons e maus, felizes e infelizes que consideram ou não consideram seus empregados, que são limpos ou sujos etc. Tais considerações, embora possam parecer etéreas para o macroanalista, parecem-me fundamentais se deseja realmente aprender a operação do sistema, abandonando sua abordagem meramente formal ou, o que é, pior, formalista.

Não nos pareceu que os personagens citados tivessem algum tipo de sentimento contrário a essa gramática social de leitura *inter partes* tampouco sentiam-se incomodados com olhares ou pensamentos de julgamento por deixarem de lado as premissas da neutralidade ou da imparcialidade de ações no campo jurídico. O fato é que no sobredito ato processual as partes não chegaram a nenhum consenso.

E, pela juíza leiga foi dito que:

> (...) Não havendo acordo, irei sentenciar. Vocês conhecerão a minha decisão. Fica marcada leitura de sentença em cartório para o dia 20/06/2016. Assinem a ata e estão dispensados.

O movimento de autocomposição entre as partes não foi exercitado, conforme rezam as cartilhas de conciliação e mediação de práticas restaurativas. O tempo lógico decorrente do

processo de retomada de diálogo não ocorreu. Talvez ditado pela necessidade de celeridade de dar cabo a quantidade de audiências que deveriam ocorrer no dia, pela ausência de sistema operacional funcionando ou até mesmo por ser uma prática arraigada daquele JEC em debelar feitos judiciais através de projetos de sentenças. O fato é que as partes desta audiência saíram do ambiente forense na incerteza de saberem qual o resultado prático que o ajuizamento da demanda traria mas, que ao final, a polarização de ânimos pelos desentendimentos permaneceria até o dia da leitura de sentença quando enfim seria determinado o ganhador e o perdedor daquela batalha (MOREIRA-LEITE, 2003, p. 99).

A todo momento tentamos uma aproximação visual com a juíza leiga para que, sem perturbações à sua rotina, pudéssemos coletar dados sobre sua persecução sentencial. O que se tornou impossível, dado seu ar de superioridade que impregnava o ambiente. Esse espaço dominado pelo corpo numa gestão de práticas articuladas num movimento dogmatizado permanecia hierarquizante como de costume são verificadas no poder judiciário.

Ousamos em afirmar que o repertório de distanciamento e resistência dos representantes do órgão estatal são copiados entre uns e outros em sua exata medida, principalmente, quando os interlocutores são desconhecidos ou indesejados no local.

As reflexões sobre esse movimento dialético e a dinâmica das relações interacionais trouxeram informações de que a crise do sistema de gestão de justiça brasileira passa também pela consagração do estabelecimento das manifestações de conflitos no interior do campo jurídico por seus próprios operadores. Assim, salvo melhor juízo, uma via de reconfiguração dos conflitos seria o abandono de referenciais verticalizantes, como o empoderamento, que não permite o exaurimento das práticas adversariais naquele nicho operacional. Pelo contrário, formalizam o processo e as controvérsias.

Na sequência, diversas audiências foram realizadas sempre com essa dinâmica. Pouco falavam entre si as partes. Muitas sequer se cumprimentavam. Os pontos de semelhança entre uma e outra problematizavam ainda mais o mal estar de estarem frente à frente, os autores e réus.

Interessadas em desvendar como se dava no imaginário do magistrado o reconhecimento de critérios objetivos para que na busca da subjetividade aparecessem as noções conceituais separadoras do que era o mero aborrecimento dos danos indenizáveis. Investimos, assim, de maneira proposital em ter um contato mais imediato com nossos interlocutores. Saímos da sala de audiência de instrução e julgamento e retornamos ao *hall* de espera.

Verificamos então que a sala da advogada dativa estava entreaberta. Essa advogada, uma senhora muito bem vestida, de meia idade, cabelos arrumados em movimento impecável, maquiada, de colares e anéis em ambas as mãos, atendia naquele momento um casal de jurisdicionados.

Amparadas na perspectiva de investigação e o escopo instrumental de mecanismos mínimos de restabelecimento de contato, decidimos a presença de apenas uma de nós pesquisadoras. Bato à porta:

> **Morgana:** "Bom dia, com licença?
> **Advogada dativa: "Bom dia!"** (A referida profissional permanece me fitando em silêncio, examinando minha vestimenta e lança olhares sobre o nosso caderno de campo).
> **Morgana:** Sou estudante de direito e estou fazendo uma pesquisa. A senhora poderia me ajudar? (Pronto! Pela primeira vez sentimos a necessidade de dizer o que estávamos fazendo ali, já que a juíza leiga não reconheceu a nossa necessidade de estar ali e sem explicações também certamente não conseguiria nos manter naquele espaço).
> **Advogada dativa:** "A senhora aguarde lá fora. Quando eu terminar esse atendimento eu chamo você" (Retiro-me! Por estratégia fico em seu campo de visão pela fresta da porta. Nesse movimento fico de pé por aproximadamente uns 30min.).

Na medida em que são estabelecidos os atendimentos por ela, as "partes" do lado de fora passam a se queixar por sua morosidade no atendimento e por seu atraso para o início de suas atividades, por isso tentam colocar uma ordem de ingresso na sala porque não são distribuídas senhas para organização interna, o que nos leva a crer que a gestão operacional para o contato com a sobredita profissional seja promovida pelos próprios atores sociais.

Permaneço de pé, ocupando meu lugar nesse processo interacional para ser inserida naquele tecido social. Até que sou chamada a entrar.

> **Advogada dativa:** "Você quer falar comigo o quê?"

Lanço uma multiplicidade de informações existentes na identificação "justiça-instituição e justiça-valoração" para que ao final pudesse gerenciar epistemologicamente os dilemas sobre as questões atinentes ao mero aborrecimento e as indenizações. A advogada dativa compreende a necessidade de meu "trabalho escolar".

> **Advogada dativa:** Deixa eu te falar… Qual é o teu nome?
> **Morgana:** Morgana
> **Advogada dativa:** Olha, Morgana…o que acontece é que toda sentença aqui só condena os réus pelo inadimplemento contratual. Quando "ele" não condena em dano moral... é porque é mero aborrecimento... Peraí… (Nossa conversa é interrompida por desentendimento entre as partes no corredor)
> **Advogada dativa:** "Acho que está tendo muita confusão aí fora e os ânimos estão

bem alterados…(A advogada levantou-se de sua mesa e admoestou as "partes" oralmente pela fresta da porta).
Um jurisdicionado se insurge: "As pessoas tem que entender que todo mundo tem compromisso… Estamos horas aqui fora!"
Advogada dativa: "Aqui é gratuito e tem que aguardar…se quiser um advogado particular... contrata!"
Morgana: "Doutora acho que estou atrapalhando o bom andamento do seu trabalho. Se desejar venho em outro momento!" (Imagino estar sendo confundida com uma "parte' para ser atendida ou estar tomando um tempo de oitiva).
Advogada dativa: "Não, não ... pode ficar... Já estou acostumada. Trabalho aqui há muitos anos e é sempre assim. A Defensoria não dá às caras (SIC) e "eles" (jurisdicionados) não sabem a diferença do meu serviço gratuito prestado e o dever da administração pública colocar aqui um atendimento devido. Aí eu tenho que dar uma freada neles de vez em quando".
Morgana: "Complicado não é? A senhora trabalha tanto ou mais que um defensor público não é?"
Advogada dativa: "Querida, estou aqui por que gosto mesmo do que faço, a defensoria pública é que deveria se envergonhar de não vir trabalhar. Eles não fazem petição inicial, não entram na sala para as defesas dos desassistidos[11] e só respondem aos processos quando intimados pessoalmente. O prazo do recurso pode acabar que eles não estão nem aí". Enfim...Voltando à nossa conversa... normalmente nas sentenças quando tem o dano moral eles não justificam o porquê? "Ele" quase não dá o dano moral e na fundamentação da sentença eles não vão dizer o motivo... Não é de praxe fazer isso…Muitas das vezes o dano moral é o que menos importa para "gente", mas, sim a falha na prestação do serviço é que faz com que a gente tenha que recorrer da decisão, entendeu?
Morgana: "Mas, a senhora acha que eles não colocam a palavra: mero aborrecimento para não dar uma causa justificada para a "parte" recorrer e tentar buscar na doutrina e na jurisprudência elementos objetivos para a reforma da sentença. Eles simplesmente julgam improcedente…? E, o atual Código de Processo Civil não vai mudar essa prática dos juízes?"
Advogada dativa: (risos) Nem pensar! Eles nunca fizeram isso e não vai ser agora que vão fazer aqui nem nas varas cíveis. Até porque já existe uma súmula né? Que fala sobre isso (não condenar em dano moral quando houver a visualização de mero aborrecimento)… Você não sabia? [12]
Morgana: "Não, eu não sabia"

Sim, eu sabia da existência da tal súmula de nº 75[13] do TJ/RJ, mas, entendi que era o momento de silenciar ao invés de promover um debate sobre as metanarrativas do poder legiferante e o ativismo judicial exarcerbado de todo o poder judiciário que através dos decisionismos causam uma disparidade de forças entre a lei formal, avisos, súmulas e enunciados, e, que a estes restariam o lugar de orientações de aplicação, sem força de lei.

[11] Num primeiro momento pensei ter a mesma se equivocado quanto ao real significado da palavra. Mas, no curso da fala passei a compreender que de fato ficavam todos sem assistência da Defensoria Pública. Portanto, desassistidos mesmo, na real acepção da palavra.
[12] No tocante ao caráter interpretativo do mero dissabor ou aborrecimento, iminentemente subjetivo, é que são deflagrados os gradientes de ininteligibilidade de ações no espaço jurídico, eis que, a impossibilidade de sentido ou de questionamento em tais formulações argumentativas estão contidas no interior das sensibilidades do julgador o que delimita um campo fértil para tensões e embates sociais.
[13] "O simples descumprimento de dever legal ou contratual, por caracterizar mero aborrecimento, em princípio, não configura dano moral, salvo se da infração advém circunstância que atenta contra a dignidade da parte." Referência: uniformização de jurisprudência n.º 2004.018.00003 na apelação cível n.º 2004.001.01324– julgamento em 22/11/2004– votação: unânime – relator: Des. Luiz Zveiter – registro de acórdão em 01/03/2005 – fls. 779/798.

> **Advogada dativa: "**É… Ela já diz quando há quebra de contrato ou qualquer situação dessas... são situações cotidianas e são mero aborrecimento. Então o mero aborrecimento para eles é quando, por exemplo, você só recebe uma carta de ameaça de negativação... Se não negativou nem adianta entrar... não vai ganhar nada.,. Porque senão fica uma coisa insustentável... Mas, várias ligações recebidas de cobrança? Isso já tá sumulado…Já tem súmula e é dano moral na certa".
> **Morgana:** "Fui pesquisar nos livros como o juiz chegava a conclusão de como o juiz enxergava o mero aborrecimento e não consegui entender…"
> **Advogada dativa: "**É porque o dano moral é muito subjetivo…o que é dano moral não é para "ele" não é para mim…E, hoje em dia, cada vez menos existe dano moral. A turma recursal cada vez menos acolhe pedido de dano moral. É muita gente querendo ganhar dinheiro fácil. Se conseguir ganhar aqui… vai chegar lá em cima e eles reformam…em sede de recurso…".

O modo como um juiz analisa um caso decide a sua inclinação para motivar seu entendimento sobre o mero aborrecimento, que nos parece que está no mesmo patamar da alegação do princípio do livre convencimento. Quando não há base teórica para essa conduta, julga-se improcedente o pedido pelo mero aborrecimento. Porque afinal de contas ele tem liberdade para motivar seu convencimento como desejar. Essa irrestrita liberdade do magistrado no julgamento de uma demanda, pende há um ativismo judicial, a uma politização sem limites, a hierarquização e o monopólio do poder que criam um fosso intransponível no direito (SANDOVAL, RASGA, 2014).

> **Morgana:** "Entendi. A senhora sabe que analisando umas sentenças sobre mero aborrecimento e dano moral eu verifiquei que quando os juízes são consumidores eles ganham dano moral[14]. E, valores considerados relativamente altos para prejuízos pequenos ou pelo retardamento ou demora no atendimento de soluções consumeristas" (A advogada dativa, nesse momento, ficou pensativa sobre a minha fala ou pelo menos achou que para uma estudante os termos utilizados no meu questionamento eram diferenciados e com jargões típicos de quem "entende" o direito. Percebi que naquele momento poderia ter colocado por terra a pesquisa).
> **Advogada dativa:** "Bom, se isso aconteceu é um caso bem particular, né? Porque aqui "eles" não querem saber quem é a "parte"... Se tem que condenar condena, se tem que julgar improcedente, julga. Mas, em todo lugar deve ter o corporativismo, né? Eu não duvido, pelo contrário, acho que eles devem realmente se ajudar! Isso acontece em todo lugar, não é só na justiça não! Você não está vendo o que está acontecendo na política?
> **Morgana:** "Por isso queria entender qual o lugar do cidadão comum diante do mero aborrecimento em situações que podem ser vivenciadas também por magistrados..."
> **Advogada dativa:** "Sinceramente eu não sei!" Porque se é mero aborrecimento para um deveria ser para todos[15], mas, a tal da subjetividade permite situações como a que

[14] Processo nº 2013.700.010.125. Dano moral arbitrado em R$ 3.000,00 face a caracterização do sentimento de impotência do consumidor. Autoestima atingida, sentimento de debilidade pessoal, repercussão no psiquismo e tribulação espiritual. E, ainda processo 00565534520128190001 dano moral concedido pela falha na prestação de serviço. Fatos configurados que extrapolam o mero aborrecimento. Danos morais determinados em R$ 5.000,00. Por fim, como movimento de exemplificação tem-se o processo de nº 016.756.445.2013.8.19.0001. O Dano moral in re ipsa foi julgado procedente para o pagamento indenizatório de R$ 7.500,00. Nesses processos mencionados o consumidor em sua qualidade laboral é um magistrado.

[15] Ao consultar diversos arestos no TJ/RJ identificamos o processo de nº 0498266-27.2015.8.19.0001. Onde o consumidor teve seu pedido de danos morais em relação de consumo negados diante da filiação do magistrado à

você está falando".

Depois da "tiragem" inicial surgiram os sorrisos, a conversa informal e a cortesia. O caráter restrito da recepção formal de acesso àquele lócus desapareceu, passei a figurar naquele cenário como integrante do jogo interpretativo do que é "fazer justiça" ou de como o direito "diz que é" a realização de meia-justiça ou de justiça alguma. Ao perceber que não aprofundaria o tema nem maiores digressões seriam colocadas em debate, percebi que era o momento de retirar-me.

> **Morgana:** "Doutora, agradeço imensamente sua disponibilidade de tempo em conversar comigo. Obrigada mesmo! (Levanto-me e me dirijo a um aperto de mãos)." **Advogada dativa:** "Mas, já vai? Não quer ler uma sentença? Fica um pouco mais. Durante o dia sempre aparece alguém para leitura de sentença, pode ser que você veja o tal do mero aborrecimento ou o dano moral negado".

Aceito o convite. Permaneço no local. Leio uma sentença e como a advogada dativa havia informado antes. Em leitura frias e distanciadas de sentenças judiciais é relevante considerar como uma missão hérculea a de traduzir direitos em deveres para as partes litigantes. Não se questiona isso como ministério dos magistrados. Essa missão de adequação da complexidade das relações cotidianas que precisam sair do plano metafísico da abstração para ganharem corpo, tempo e espaço no significado do direito é típico de um verdadeiro laboratório de tangenciamento de emoções e ajustes conflituosos.

Essas demandas demonstram o quanto a importância de respostas justas aos questionamentos são esperadas pelas "partes". Se ao judiciário é possível garantí-las ou implementá-las, cabe ao debate e não se encerra nessa cruzada civilizatória pela busca de resultados que são confiados ao Estado-Juiz. Pelo contrário é elastecida a cada movimento forense.

> **Morgana:** Agradeço imensamente. E, garanto que volto mais vezes para conversarmos mais! (Vou embora com a certeza da conquista. Destitui seu olhar frio numa dinâmica comunicacional, mas, ainda saio com meus objetos em movimento satélite na minha cabeça)

---

corrente doutrinária que classifica o dano moral como lesão a direitos da personalidade, sendo o sofrimento, a angústia e a humilhação as consequências de eventual dano. E, por conta de seu entendimento não havendo direito personalíssimo infringido não havia que se falar em violação de direito de personalidade da autora a justificar a verba compensatória buscada por que o que o episódio não passava de mero aborrecimento. Assim como no processo de nº 0060369-55.2014.8.19.0004. E, de modo idêntico no processo de nº 0018963-36.2014.8.19.0204.

Tão árdua quanto a busca pelo conceito doutrinário do dano moral, é a missão de adequar toda a sua complexidade ao cotidiano. Esta é uma tarefa indispensável para a evolução do instituto, sob pena de criar um tecnicismo exacerbado para uma matéria que, por sua própria essência, necessita muito mais de um subjetivismo do que da letra fria da norma. Não há laboratório mais eficiente para identificar a aceitação social a um instituto jurídico do que submetê-lo à rotina diária. As interações cotidianas, aliadas com a evolução da sociedade – tanto em seu aspecto ético, como tecnológico – demonstram a importância, ou não, do complexo normativo. No caso do dano moral, este termômetro é de inquestionável valor, direcionando-se no sentido da aceitação plena. Afinal, por que para uns o dano moral é dor e para outros é mero aborrecimento? Como medir a dor pelo estrato social? Qual é o verdadeiro papel do Poder Judiciário na condução de um ideário independente?

3. A ALQUIMIA PARA AS AFLIÇÕES, ANGÚSTIAS E OS MEROS DISSABORES

Nesses vieses de oportunidades de compreender o direito e também à título de alimentação das questões de visibilidade e invisibilidade da construção argumentativa acerca do mero aborrecimento e dano indenizável a fonte dogmatizada diz:

> (...) o dano moral pode ser considerado como "a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar". E arremata: "Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. (CAVALIERI, 2008, p. 378-379)

A jurisprudência considera mero dissabor, por exemplo, o pouco tempo de espera em fila de banco, pois "não tem o condão de expor a pessoa a vexame ou constrangimento perante terceiros, não havendo que se falar em intenso abalo psicológico capaz de causar aflições ou angústias extremas" (STJ. AgRg no Ag 1422960/SC 2011/0115594-3, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, 4ª Turma, DJe 09/04/2012). Aparentemente pelas leituras acima além do critério da subjetividade há o elemento da temporalidade e das sensibilidades para esse caminho fronteriço de determinação da categoria justiça calcada na aplicabilidade do sentido de obrigações morais

que podem ser sentenciadas em favor do jurisdicionado.

Mas, como aferir nas rudezas do destino quem tem o psiquismo excessivamente mais sensível que o outro? O que difere o tempo perdido entre uns e outros consumidores? Qual é a fórmula secreta utilizada para o auxílio do magistrado quando sua atividade-fim deve ser voltada para ajustamentos, táticas e estratégias de ressarcibilidade ou não de prejuízos extrapatrimoniais?

Segundo informações manualizadas de THEODORO JR. (2001, p. 7):

> (...) propugnar pela mais ampla ressarcibilidade do dano moral não implica no reconhecimento que todo e qualquer melindre, toda suscetibilidade exacerbada, toda exaltação do amor próprio, pretensamente ferido, a mais suave sombra, o mais ligeiro roçar de asas de uma borboleta, mimos, escrúpulos, delicadezas excessivas, ilusões insignificantes desfeitas, possibilitem sejam extraídas da caixa de Pandora do Direito, centenas de milhares de cruzeiros.

A importância de debate acerca de ações tomadas por parte do Estado, especialmente pelo poder judiciário sobre o mero aborrecimento, acirram tensões e embates de outras naturezas no campo jurídico. Em grande medida e o é que tais instrumentos coercitivos deixados ao alvedrio do Estado quando intereferem na vida dos cidadãos geram repercussão social de grandes proporções quando a legitimidade da atuação judicial ultrapassa a esfera daquilo que é ponderável, proporcional, prudente e aceitável. (BARCELLOS, 2005, p. 37).

Há que se realizar algumas reflexões diante de uma (in)definição de questões relacionadas, conforme acima ventiladas, entre sensibilidades e o poder de decidir, estão os magistrados para diante da provocação das tutelas, sentenciarem. Se ao indivíduo com afetação de sentimentos não cabe a chancela do dano moral porque é preciso que seja intenso, duradouro e retire o consumidor de sua *psique*.

No entanto, das reproduções literárias e dos julgados, ainda se enxerga que tolerar é necessário, faz parte do cotidiano eventuais dissabores.

Por fim, deve-se examinar se determinadas decisões judiciais estão ou não no campo da proporcionalidade ou razoabilidade. Do contrário, se manterá o paradoxo para a garantia do direito fundamental de respeito aos direitos básicos de cidadania[16] que reforçam o quadro de marginalização social que por vezes se traduzem na inviabilidade de uma justiça social igualitária para o cidadão.

---

[16] Segundo Marshall, a cidadania é entendida como: "um status concedido àqueles que são membros integrais de uma comunidade. Todos aqueles que possuem status são iguais com respeito aos direitos e obrigações pertinentes ao status". (1967, p.76)

Teria sido alçada à categoria das excludentes de responsabilidade civil o mero aborrecimento? Ou seja, é o grande trunfo que tem em mãos os magistrados quando não se convencem da existência do dano a ser indenizado?

Quando o consumidor bate às portas do judiciário através de seus órgãos e agentes, tendenciona buscar como tarefa a prestação de uma atividade estatal adequada, satisfatória e não lesiva aos seus interesses. Posto que, é a partir da vertente constitucional de apreciação de lesão ou ameaça de direitos de cidadania, que o Estado-Juiz intenta demonstrar que suas ações não são violadoras de direitos mas, acabam por representar de modo reflexo que há uma fronteira sociológica de domínios vagos, ambíguos e porosos para a alteridade da recomposição da vida privada.

Das decisões consultadas e descritas anteriormente, os consumidores-magistrados-pessoas tiveram seus pedidos indenizatórios acolhidos com as variantes: autoestima atingida; sentimento de debilidade pessoal; repercussão no psiquismo; tribulação espiritual; fatos configurados que extrapolam o mero aborrecimento. Enquanto que os consumidores-anônimos-indivíduos, em casos semelhantes, tiveram seus pedidos indenizatórios negados porque o requerimento de dano moral como lesão aos direitos da personalidade; ao sofrimento; a angústia e a humilhação, não justificavam a verba compensatória buscada, eis que, o episódio foi considerado mero aborrecimento.

Esses arranjos de sociabilidade, salvo melhor juízo, induzem que a composição sensibilidade-razão de decidir rompe uma "pseudo-homogeneidade" de entendimentos dogmatizados e possibilitam um processo narrativo que é capaz de aliajar direitos de uns e considerar sofrimentos acumulados de outros. É como se dá o modelo de gestão problematizante no Juizado Especial Cível no Rio de Janeiro.

Considerações Finais

Foram 07 dias de inadimplemento contratual; gerados 10 números de protocolo de reclamações; 03 marcações de visitas técnicas de reparo não efetivadas além de 40 minutos ao telefone para questionar um serviço não prestado e a quantia de R$ 1,40 que nunca havia sido cobrada do ano de 2015 que deflagrou o bloqueio do serviço de internet na residência de uma magistrada. O caminho não percorrido por ela – via administrativa – que é aquele indicado para qualquer indivíduo, na percepção damattiana, seria o mais prudente para evitar o abarrotamento do judiciário, porque são insignificâncias do cotidiano.

São meros aborrecimentos que devem ser tolerados pelo homem médio, ou melhor, pelo indivíduo, que é mais um nessa multidão, nessa massa amorfa enxergada pelos juizes leigos nos juizados especiais cíveis, que leva o Brasil nessa inconclusa característica de ações coloniais e personalistas.

Porém, segundo a moralidade intersubjetiva da magistrada, cancelar o serviço é o caminho mais longo, inacessível e tormentoso. E, para a sua institucionalização simbólica pessoal, resta apenas o caminho da Justiça que já acumula 100 milhões de processos. Essas mazelas sociais decorrentes da precariedade e instabilidade das relações de consumo, enquanto reflexo da modernidade periférica, explica para ela a desfuncionalidade dos serviços, dos controles e a falta de respeito. "Parabéns a OI, você conseguiu enlouquecer uma pessoa!".

Neste escopo é que reside a diferença de valores do qual DAMATTA aprofunda as noções de pessoa/indivíduo e que adentra em variações e classificações estereotipadas que abastecem a relação entre o mundo do eu e do outro, isto é, da pessoa que é conhecida e do indivíduo anônimo.

Informa DAMATTA (1994, p. 97):

> (...)Dizem que, quando Deus criou o mundo e fez o Brasil, ouviu uma série de reclamações. Habitantes de outros países disseram que Ele tinha sido injusto criando uma terra rica, dotada de extraordinária beleza. Um país banhado pelo sol de um eterno verão, que, ademais, não tinha terremotos, tufões, tempestades de neve e furacões, desertos e animais selvagens. "Isto não é justo". Disseram em coro para Deus, que, com divina indiferença, calou a inveja dos reclamantes, replicando: É! Mas esperem o tipo de gente (povo, povinho ou gentinha) que Eu vou colocar lá...

Nessa linha argumentativa há de se ter mente que os malfadados desequilíbrios típicos de uma realidade imperfeita brasileira revelam a dinâmica hierarquizante do poder judiciário e igualmente sobrepujam os interesses privados do indivíduo refugindo os termos e os limites das normas que são próprias dos nichos forenses, principalmente ao tratar de modo distinto os conflitos de membros da *interna-corporis*, o que provoca umas das crises na estrutura no poder judiciário.

Referências

BAPTISTA, B. Os rituais judiciários e o princípio da oralidade: construção da verdade no processo civil brasileiro. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 2008.

BARCELLOS, Ana Paula de. Ponderação, racionalidade e atividade jurisdicional. Rio de Janeiro: Renovar, 2005.

BOBBIO, Norberto. Igualdade e Liberdade. 2 ed. Rio de Janeiro: Ediouro, 1997.

BOURDIEU, Pierre. O Poder Simbólico. Rio de Janeiro: Editora Bertrand Brasil. 2002.

CARVALHO, José Murilo de. Cidadania no Brasil – o longo caminho. 10ª ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2008.

CASTELAR, A., org. Judiciário e economia no Brasil [online]. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2009. 140 p. ISBN: 978-85-7982-019-9.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil. 8. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2008.

DAMATTA, Roberto. Carnavais, malandros e heróis: para uma sociologia do dilema brasileiro. 5. ed. Rio de Janeiro: Guanabara, 1990.

_____. Conto de mentiroso: sete ensaios de antropologia brasileira. Rio de Janeiro: Rocco, 1994.

MARSHALL, T. H. Cidadania, classe social e status. Rio de Janeiro. Zahar: 1967.

MOREIRA-LEITE, Angela. Em tempo de conciliação. Niterói: EdUFF, 2003.

SANDOVAL, Guilherme; RASGA, M. F. Limites Exegéticos do Ativismo Judicial: Por uma Estratégia Hermenêutica de Preservação do Estado Democrático de Direito. In: Conpedi. (Org.). Hermenêutica: XXIII Encontro Nacional do CONPEDI. 1ed.Florianópolis: CONPEDI, 2014, v. 1, p. 416-440.

SINHORETTO, Jacqueline; SCHLITTLER, Maria Carolina de Camargo. A filtragem racial e a Polícia Militar do Estado de São Paulo. 8º Encontro da ANDHEP. Políticas Públicas para a Segurança Pública e Direitos Humanos. São Paulo, 2014, p.2-22.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. Dano moral. 4. ed. atual. amp. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2001.

TURNER, Victor. O Processo Ritual: estrutura e antiestrutura. Petrópolis: Vozes, 1974.

VALIM, M.P. "Uma análise empírica dos juizados especiais fazendários: dilemas, paradoxos e perplexidades". *In:* CONPEDI (Org). SOCIOLOGIA, ANTROPOLOGIA E CULTURA JURÍDICAS: XXIV CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI: Belo Horizonte: CONPEDI, 2015, v.1, p. 159-181.