

Patrícia Valéria Alkimin Pereira

**UMA CONTRIBUIÇÃO AO ESTUDO DAS EMOÇÕES NO TRABALHO:
O CASO DOS OFICIAIS DE JUSTIÇA AVALIADORES DO JUDICIÁRIO MINEIRO**

Belo Horizonte

Faculdade de Medicina da UFMG

2005

**UMA CONTRIBUIÇÃO AO ESTUDO DAS EMOÇÕES NO TRABALHO:
O CASO DOS OFICIAIS DE JUSTIÇA AVALIADORES DO JUDICIÁRIO MINEIRO**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Saúde Pública, da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Saúde Pública.

Área de concentração: Saúde e Trabalho

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Ada Ávila Assunção

Faculdade de Medicina da UFMG

Belo Horizonte

Faculdade de Medicina da UFMG

2005

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS

Reitora

Prof^ª. Ana Lúcia Almeida Gazzola

Pró-Reitor

Prof. Marcos Borato Viana

Pró-Reitor de Pós-Graduação

Prof. Jaime Arturo Ramirez

Pró-Reitor de Pesquisa

Prof. José Aurélio Garcia Bergmann

FACULDADE DE MEDICINA

Diretor

Prof. Geraldo Brasileiro Filho

Coordenador do Centro de Pós-Graduação

Prof. Francisco José Penna

Chefe do Departamento de Medicina Preventiva e Social

Prof^ª. Elza Machado de Melo

Coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Saúde Pública

Prof^ª Ada Ávila Assunção

SubCoordenador do Programa de Pós-Graduação em Saúde Pública

Prof. Mark Drew Crosland Guimarães

COLEGIADO DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SAÚDE PÚBLICA

Representação docente

Prof^ª. Ada Ávila Assunção

Prof^ª. Eli Iola Gurgel Andrade

Prof^ª. Elizabeth Barboza França

Prof. Fernando Augusto Proietti

Prof. José Otávio Penido Fonseca

Prof^ª. Maria Fernanda Furtado de Lima e Costa

Prof^ª. Mariângela Leal Cherchiglia

Prof. Mark Drew Crosland Guimarães

Prof. Tarcísio Márcio Magalhães Pinheiro

Prof^ª. Waleska Teixeira Caiafa

Representação discente

Cláudia Marques Canabrava

Maria das Graças Braga Ceccato

Dedico este trabalho a todos os Oficiais de Justiça Avaliadores que tentam superar as injunções do trabalho, aliando sensibilidade e autoridade no cumprimento dos mandados.

AGRADECIMENTOS

À vida, n'Aquele que nos sustenta.

À Profa. Ada Ávila Assunção, pelo carinho e firmeza, paciência e dedicação ao conduzir-me neste trabalho.

À Profa. Íris Barbosa Goulart, que, afetivamente, acompanhou-me na construção do caminho da pesquisa.

Ao Prof. Walter Ernesto Ude Marques, pela disponibilidade, incentivo e orientação desde os primeiros passos em direção ao Mestrado.

À Profa. Maria Sueli Pires, que me acolheu no estudo da Análise do Discurso, apoiando e incentivando minhas iniciativas interdisciplinares.

À Maria da Conceição Rezende Viana, Ex-Gerente da Gerência de Saúde Ocupacional, Segurança no Trabalho e Qualidade de Vida do TJMG, que viabilizou a conciliação da minha jornada de trabalho com a vivência acadêmica.

À Rosana Coelho Rigamonte, por abrir o caminho no estudo das relações Saúde e Trabalho no Tribunal de Justiça de Minas Gerais, inspirando-me esta iniciativa.

A todos os colegas de trabalho que me incentivaram e apoiaram nesta trajetória.

Aos oficiais Carlos Antônio Pereira e José Henrique dos Reis, pela contribuição afetiva.

À Maria Rosária Vieira, Ex-Diretora da Central de Mandados, pela sensibilidade e intermediação do meu contato com os oficiais.

À Glécia Myrian Barbosa, funcionária da Central de Mandados, pela confiança nos esclarecimentos.

Ao Dr. Evandro Lopes da Costa Teixeira, Ex-Juiz Corregedor, pela confiança ao permitir a realização desta pesquisa.

Ao Dr. José Antônio Braga, Ex-Juiz-Corregedor, pelo ideal de sensibilidade na administração.

À Dra. Ângela de Lourdes Rodrigues, Juíza-Coordenadora da Central de Conciliação do Fórum de Belo Horizonte, por solidarizar-se com esta pesquisa e facultar espaço para algumas entrevistas com os oficiais.

À Maria Lúcia Lachini, ex-oficiala de justiça, amiga, incentivadora, cujos depoimentos me fizeram acreditar na solidariedade dos oficiais.

Aos meus pais e irmãos, pela compreensão e apoio.

A Geraldo Magela Luzia da Silva, pelo exemplo, companheirismo e ternura.

Aos amigos Emerson Pedersoli, Regina Melo e Márcia Santos, pelo estímulo constante.

Aos colegas do Mestrado, pela amizade construída no exercício científico.

Aos oficiais que partilharam suas vivências, possibilitando este estudo.

A todos agradeço *com meu coração*.

*O sentimento não é a forma embrionária da
consciência, é seu elemento constitutivo;
a consciência só se transforma
quando se emociona.*

Bader S. Sawaia

*Hay que endurecerse,
pero sin perder la ternura jamás.*

Ernesto Che Guevara

*Minha mãe cozinhava exatamente:
arroz, feijão-roxinho,
molho de batatinhas.*

Mas cantava.

Adélia Prado

RESUMO

Entendendo o trabalho como ambiente social modulador das vivências afetivas, que impõe ao trabalhador uma regulação, intra e intersubjetiva, no expressar das emoções, este estudo aborda a atividade dos oficiais de justiça avaliadores de uma Instância Judiciária Estadual. O objetivo é analisar a mobilização das emoções no exercício profissional dos sujeitos, visando oferecer subsídios à melhoria de suas condições de trabalho. Apoiando-se na perspectiva teórica da psicologia sócio-histórica de Vygotsky e seus seguidores, entendem-se as emoções como integrantes das mediações que constituem o psiquismo humano, além do pensamento e da linguagem. A pesquisa qualitativa é de caráter exploratório. Optou-se por um estudo de casos, utilizando-se a técnica de entrevista em profundidade – com abordagem dos fatos relacionados à história de vida e à história de trabalho. Os resultados obtidos foram articulados, para fins de análise, àqueles procedentes das observações diretas em situação real de trabalho. São apresentadas as situações e circunstâncias associadas à manifestação das emoções, no exterior e no interior da Instituição, apontando-se possíveis reflexos sobre a subjetividade dos trabalhadores. Esses resultados também colocaram em evidência o conteúdo das tarefas e, no âmago de seu desempenho, a mobilização de emoções. Viu-se que a organização do trabalho dos oficiais é mediada não só pelas condições estruturais do sistema judiciário (volume de serviço, prazos, deficiência de recursos, entre outras), mas também pela qualidade emocional dos contatos interpessoais estabelecidos durante o cumprimento dos mandados. O exercício profissional envolve lidar com reações imprevistas dos jurisdicionados que tentam subterfúgios para dificultar o cumprimento das diligências. Discute-se o caráter patogênico da organização taylorista do trabalho, que adota a noção de um trabalhador padrão, ajustável e sem capacidade de agir em situação. Ao final, são elaboradas medidas para transformação das situações identificadas que, até o momento, não foram assimiladas pela organização formal do trabalho.

Palavras-chave: emoções, saúde e trabalho, Poder Judiciário, oficiais de justiça, prática profissional.

ABSTRACT

Understanding labor as environment social modulator of the affective experiences that imposes to the worker intra and inter-subjective regulation, in expressing emotions, this study approaches the activity of justice officers in a State Forensic Instance. The objective is to analyze emotions mobilization during the activities, aiming at providing support to improve their working conditions. Based on the theoretical perspective of the socio-historic psychology by Vygotsky and co-workers, emotions are understood as components of the mediations that constitute human psychic, besides thoughts and language. The qualitative research is exploratory in nature. A case study was chosen, using depth interview technique – in which facts related to life history and work history are approached. The results were articulated, for the sake of analysis, to those obtained from the direct observations in working situation. The situations and circumstances associated with the demonstration of the emotions inside and outside the Institution are presented. The reflexes of these on the workers subjectivity are pointed out. The results also show the tasks content and in the core of their performance, mobilization of the emotions. It was observed that the organization of the officers work is mediated not only by the structural conditions of judicial system (amount of work, deadlines, lack of resources, among others), but also by the emotional quality of the inter-individual contacts established during the execution of the sentences. The professional activities involve dealing with unpredictable reactions of the quarreler who try to get away with the fulfillment of the sentences. It is discussed the pathological feature of the Taylorism work organization that adopts the notion of a boss-worker, adjustable without the capability of acting in the situation. At the end, measures are elaborated aiming at the transformation of the identified situations that have not been assimilated by the work formal organization at the present moment.

Key words: emotions, health and work, Judiciary Power, Justice-officers, professional practice.

SUMÁRIO

PRIMEIRA PARTE	
INTRODUÇÃO	12
1 A EMOÇÃO NO TRABALHO: UMA ABORDAGEM PSICOSSOCIAL	15
1.1 Abordagem psicossocial da emoção	15
1.2 Trabalho e emoção: o objeto da pesquisa	25
2 OBJETIVOS	34
3 A PESQUISA REALIZADA	35
3.1 <i>Pressupostos metodológicos</i>	35
3.2 <i>Delineamento e procedimentos da pesquisa</i>	38
Fase preliminar: estudo das características do trabalho dos oficiais de justiça	38
Fase 1 – Estudo de casos	40
Fase 2 – Articulação dos diferentes níveis de análise	41
SEGUNDA PARTE: RESULTADOS	
4 O TRABALHO DOS OFICIAIS DE JUSTIÇA	45
4.1 A organização formal do trabalho dos oficiais de justiça	45
<i>Os Oficiais de Justiça Avaliadores</i>	49
4.2 As tarefas dos oficiais de justiça	52
<i>O desenvolvimento da atividade</i>	53
<i>O cerne da atividade: a interação com os jurisdicionados</i>	58
4.3 As dificuldades em contornar os subterfúgios (ou reações e atitudes) do réu	62
<i>Tentativa de ganho de tempo e fuga</i>	63
<i>Ameaça e intimidação</i>	64
<i>Tratamento de hostilidade e promoção de envolvimento afetivo</i>	65
<i>Ocultação e dissimulação</i>	67
5 O COMPONENTE EMOCIONAL DO TRABALHO DOS OFICIAIS DE JUSTIÇA	69
5.1 A mobilização das emoções no trabalho dos oficiais de justiça	69
5.2 A mobilização do medo e da raiva	81
5.3 A sensibilidade requerida na execução do trabalho	91
TERCEIRA PARTE	
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	101
7 LIMITES E SUGESTÕES	109
8 BIBLIOGRAFIA CITADA	113
ANEXOS	119
Anexo I – Tarefas prescritas aos oficiais de justiça avaliadores	120
Anexo II – Lista de Mandados	121
Anexo III – Lista de Mandados a serem cumpridos com dois oficiais	122
Anexo IV – Modelo de Mandado	123
Anexo V – Carta-convite e termo de consentimento livre e esclarecido	125
Anexo VI – Aprovação do projeto pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UFMG	128

PRIMEIRA PARTE

INTRODUÇÃO

Este estudo originou-se das queixas dos oficiais de justiça em relação às dificuldades enfrentadas no cotidiano do trabalho, advindas dos confrontos com os cidadãos intimados pela Justiça, o que resulta na mobilização de suas emoções. Os transtornos depressivos e de ansiedade, e problemas não declarados, como o alcoolismo, são referidos nas queixas dos oficiais, embora ainda não elucidados no que se refere a possíveis associações com o trabalho.

A missão precípua do oficial de justiça é dar cumprimento aos mandados. O mandado é um documento que contém uma ordem escrita do juiz de direito, “onde o escrivão, por determinação judicial, emite uma incumbência ao Oficial de Justiça, visando à realização de uma diligência necessária à movimentação processual” (TJMG, 2003, p. 20).

Apresentam-se, aqui, as situações e circunstâncias associadas à manifestação das emoções, no exterior e no interior da Instituição, apontando-se possíveis reflexos sobre a subjetividade dos trabalhadores. Com base na perspectiva teórica da psicologia sócio-histórica de Vygotsky e seus seguidores, entendem-se as emoções como integrantes das mediações que constituem o psiquismo humano, além do pensamento e da linguagem. Essa abordagem rompe com a análise psicológica dicotômica entre razão e emoção e propõe uma compreensão interfuncional dos processos psíquicos, em que se articula emoção, cognição, linguagem, ação e contexto sócio-histórico. Neste estudo, o trabalho é entendido como ambiente social modulador das vivências afetivas, que impõe ao trabalhador uma regulação, intra e intersubjetiva, no expressar das emoções.

O trabalho ocupa lugar central na organização da sociedade e na vida das pessoas. Identificar e esclarecer os fatores envolvidos no binômio saúde e trabalho, bem como

entender a sua articulação, é tarefa primordial para propor melhorias nos ambientes laborais (DEJOURS, 1991; PARAGUAY, 2003). Integrar o estudo das emoções ao conhecimento do trabalho real promove um entendimento mais amplo deste, além de fornecer elementos para elucidar os efeitos que a organização, o conteúdo, as condições e as relações do trabalho provocam na saúde física e mental dos trabalhadores.

A pesquisa “As condições do exercício profissional dos oficiais de justiça” (TJMG, 2001), realizada no interior da Instituição, apresenta a descrição e a análise das características da profissão e o diagnóstico das dificuldades enfrentadas na realização da atividade. As condições inadequadas de trabalho e a lógica que orienta a sua organização entram em confronto com as exigências de agilidade e habilidade no cumprimento dos mandados. Os resultados obtidos também colocaram em evidência o conteúdo das tarefas e, no âmago de seu desempenho, a mobilização de emoções. A representação dos oficiais de justiça, tanto na sociedade como na própria Instituição, como meros agentes burocratas entra em desacordo com a real práxis da profissão, impedindo o reconhecimento de seu papel social e, por conseqüência, do sofrimento decorrente dos envolvimento afetivos na execução do trabalho. Baseado nisso, o presente estudo procura, por meio de uma abordagem qualitativa, criar espaços de fala e de escuta dos profissionais através das entrevistas, aliados à observação da situação real de trabalho, na tentativa de apreender os conteúdos afetivos vividos no cotidiano das tarefas.

Para atingir esse objetivo, optou-se por um estudo de casos, utilizando-se a técnica de entrevista em profundidade – com abordagem dos fatos relacionados à história de vida e à história de trabalho. Os resultados obtidos foram articulados, para fins de análise, àqueles procedentes das observações diretas em situações reais de trabalho. Ambas as técnicas – entrevista em profundidade e observação da atividade – têm contribuído, no campo da psicossociologia do trabalho, para descrever e compreender uma situação, condição ou queixa

relativa às relações homem-saúde-trabalho. Com esses instrumentos, buscou-se acrescentar elementos objetivos do trabalho real, visando, conforme sustenta Barros e Silva (2002), ao entendimento do que os sujeitos colocam de si mesmos na atividade, e do sentido que lhe atribuem.

O texto está organizado do seguinte modo: no primeiro capítulo, aborda-se a questão da emoção e do trabalho, apresentando a fundamentação teórica do estudo das emoções e analisando a inserção da emoção na organização do trabalho; no segundo capítulo, colocam-se os objetivos da investigação; o terceiro capítulo explicita a metodologia adotada; no quarto capítulo, os resultados são apresentados; explica-se o trabalho dos oficiais de justiça, em sua organização formal e informal, adentrando-se nas dificuldades advindas das reações dos jurisdicionados; o quinto capítulo conclui a exposição dos resultados, contemplando-se o componente emocional do trabalho dos oficiais; demonstra, ainda, a mobilização das emoções e a presença da sensibilidade no exercício profissional; no sexto capítulo, são apresentadas as considerações finais sobre a mobilização e modulação das emoções no trabalho e focaliza-se o não-reconhecimento do investimento emocional dos profissionais pela organização formal do trabalho; e, no sétimo capítulo, são indicados os limites do estudo e as sugestões para subsidiar a avaliação e a melhoria das condições de trabalho e da organização do mesmo.

1 A EMOÇÃO NO TRABALHO: UMA ABORDAGEM PSICOSSOCIAL

1.1 Abordagem psicossocial da emoção

Freqüentemente, os termos “afeto”, “emoção”, “sensação” e “sentimento” são empregados indistintamente. Segundo Camargo (1997), o termo “afeto” foi usado por Spinoza (1632-1677), sendo depois retomado por Freud com significado próximo ao do que hoje os psicólogos consideram como emoção. Nos primeiros estudos filosóficos, o termo “paixão” era usado ao invés da palavra emoção. Houve também uma tentativa de se distinguir paixão, emoção e sentimento, pelo grau de intensidade, nascendo a crença de que as paixões são mais “fortes” que as emoções e estas mais “fortes” do que os sentimentos (CAMARGO, 1997).

Em seu Dicionário de Psicologia, Chaplin (1981, p. 16) referencia **afeto/afeição** como sendo a “extensa categoria de processos mentais que inclui sentimento, emoção, estados de espírito e temperamento”. O dicionário prossegue lembrando que, historicamente, distinguia-se afeição de cognição e volição. Para o autor, a **emoção** é “definida de modo variado por psicólogos de diferentes orientações teóricas, mas com acordo geral de que o estado emocional é uma reação complexa, envolvendo um alto nível de ativação e mudanças internas, e acompanhada por fortes sensações ou estados afetivos” (CHAPLIN, 1981, p. 173). Comenta que as emoções são mais intensas do que as simples sensações, definidas como experiências conscientes ativadas quer por estímulos externos, quer por vários estados físicos que provêm do organismo, envolvendo alterações de consciência, órgãos internos e comportamento. Para Chaplin, as emoções provavelmente estão mais dependentes das situações de estímulo e do significado pessoal que elas têm para o indivíduo. Em geral, as

reações emocionais são criadas por situações para as quais não há padrões de resposta pré-estabelecidos.

Na tentativa de esclarecer os conceitos, Lane (1995) aponta a distinção entre emoções e sentimentos presente na obra de Agnes Heller, *Teoría de los sentimientos* (1980), onde propõe que os sentimentos seriam mais duradouros que as emoções, obedecendo a um jogo “figura-fundo”. As emoções seriam sempre “figuras” – dado o seu caráter comunicativo e empírico – e os sentimentos poderiam ser ora “figuras”, ora “fundo”, pois, no desempenho de atividades cotidianas, mesmo com as preocupações dirigidas a outros detalhes da vida, a pessoa poderia ter um sentimento oculto no “fundo”, de tristeza, por exemplo. Para Heller, “*sentir significa estar implicado en algo*” (HELLER, 1980, p. 17). Este algo pode ser outro ser humano, um conceito, a própria pessoa, um processo, um problema, uma situação, um outro sentimento, qualquer coisa. Não significa um objeto concreto, mas é sempre algo presente. A autora explica que o nível de implicação é variável, não havendo ausência de implicação nas ações humanas. Compartilhando com as idéias de Vygotsky, a autora defende que a “implicação”, ou seja, o sentimento-emoção não é um mero acompanhamento da ação e do pensamento, mas é fator constitutivo, estrutural e inerente da ação e do pensamento.

Para Rey (2003), a noção de emoção transita da “compreensão biológica da psique, para uma compreensão cultural, subjetiva.” O autor argumenta que “a emoção caracteriza o estado do sujeito ante toda ação, ou seja, as emoções estão estreitamente associadas às ações, por meio das quais caracterizam o sujeito no espaço de suas relações sociais, entrando assim no cenário da cultura” (REY, 2003, p. 242). As emoções são registros complexos, que, com a evolução da condição de cultura humana, passaram a ser uma forma de expressão frente a situações de natureza cultural provenientes dos sistemas de relações e práticas sociais.

Na investigação psicológica, o tema das emoções tem sido um dos menos tratados. A visão dicotômica entre razão e emoção, entre individual e social ainda prepondera em muitas correntes teóricas. Esse dualismo e reducionismo, presente no estudo das emoções, faz com que elas sejam analisadas como efeitos de outros processos do ser humano – como os fisiológicos, os cognitivos e os de linguagem – desconsiderando a totalidade do sujeito, com sua história e seus contextos relacionais (REY, 2000).

A ênfase no estudo da especificidade das emoções, abordando-as como processo da subjetividade humana, consiste também na busca de uma visão complexa, que supera o paradigma simplificador, ainda dominante na ciência, onde objetividade e subjetividade se opõem (NEUBERN, 2000).

Há uma diversidade de concepções teóricas, encontradas em diferentes disciplinas como a filosofia (Platão 437-347 a.C.; Aristóteles, séc. IV a.C.; Descartes, séc. XVII), a biologia de Darwin, a neurologia, a neurociência, até a psicologia, destinadas a compreender o fenômeno da emoção (CAMARGO, 1997; LEDOUX, 1998; CHAVES, 1999; DAMÁSIO, 1996; LYONS, 1993; MARINO JÚNIOR, 1975; PLUTCHIK, 1978).

Neste trabalho, optou-se por apresentar as principais abordagens da psicologia sobre a emoção, tendo em vista a ênfase dada pela autora na análise do seu objeto de estudo.

Em psicologia, William James desenvolve sua teoria das emoções na obra *Principles of Psychology* (1890), estabelecendo distinção entre emoções e instintos: as emoções se diferenciam dos instintos, os quais são impulsos que fazem o ser humano agir de uma determinada maneira. As emoções seriam simples sensações do corpo, ou seja, sentimentos ou aspectos subjetivos sensíveis aos fatos fisiológicos provocados por percepções, sendo, portanto, um reflexo na consciência das modificações orgânicas do homem. As idéias da teoria de James sugeriam uma mudança de paradigma: “Não fugimos porque temos medo; pelo contrário, temos medo porque fugimos”. Havia uma preocupação

em definir o que vinha primeiro: o sentir da emoção ou as mudanças físicas associadas à ação (PLUTCHIK, 1978, p. 11). A emoção era explicada por processos orgânicos, desvinculada dos outros processos psíquicos: “o órgão do pensamento humano é o cérebro, os órgãos das emoções são os vegetativos internos” (VYGOTSKY¹ *apud* LANE; CAMARGO, 1995, p. 120). James distingue emoções mais grosseiras (raiva, tristeza, medo) e emoções mais sutis (amor, indignação, orgulho) e traz uma inovação à teoria cartesiana: transferiu para o corpo o sentimento, considerado simples face subjetiva das mudanças fisiológicas que a emoção implica.

Algumas limitações podem ser identificadas a partir das colocações deste autor. Para James² (*apud* LYONS, 1993, p. 23) nenhuma emoção pode ser dissociada de um “sentimento fisiológico”, omitindo qualquer referência cognitiva para os processos emocionais, com exceção da percepção do objeto. Sua teoria marca a psicologia que, naquele momento, entendia as emoções grosseiras com destacada carga fisiológica e sentimental, com exclusão dos componentes cognitivos, prevalecendo uma visão essencialmente fisiológica ou comportamental da emoção.

O fisiologista dinamarquês, Carl Lange (1885), propôs idéias semelhantes às de James. Elaborou-se, a partir daí, a “Teoria das Emoções de James-Lange”, que mantém a idéia de separação dos processos psíquicos, estabelecendo dois tipos de emoções: as superiores (origem intelectual) e as elementares (mecanismos puramente orgânicos, herdados dos antepassados animais). Nessa teoria, a percepção das reações viscerais no corpo gera emoção, a reação corporal ocorre primeiro e só depois surge, através dessas reações, o sentimento.

A teoria de James-Lange sofreu críticas importantes, destacando-se as do fisiologista Walter Cannon (1927). Os resultados de seus estudos experimentais com injeções

¹ VYGOTSKY, L. S. “O desenvolvimento das emoções na idade infantil”, conferência publicada no livro *Lezioni di psicologia*. Tradução de Luciana Albanese, não publicada.

² JAMES, W. *The principles of Psychology*. Macmillan, 1890, p. 452.

não mostraram manifestações semelhantes às aquelas originadas pelas emoções, e abriram a via para discutir a existência do sentido “psicológico”. Cannon demonstrou que as mudanças fisiológicas ocorrem não só em situações emocionais, mas também como respostas não-emocionais e avançou, ao descrever emoções diferentes para uma mesma expressão corporal. Suas conclusões demonstraram a impossibilidade de classificar as emoções em inferiores e superiores, colocando-as em relação com os outros processos psíquicos (LANE; CAMARGO, 1995).

Outro teórico que tratou das emoções, no âmbito da psicologia, porém com foco comportamental (Behaviorismo), foi J. B. Watson. Em sua obra *Psychology from the Standpoint of a Behaviorist* (1919) define emoção como uma reação hereditária padronizada que envolve mudanças profundas do mecanismo corporal como um todo, particularmente dos sistemas visceral e glandular. Watson (1919) também faz distinção entre emoção e instinto, afirmando que, na emoção, as adaptações impostas pelo estímulo são internas e restritas ao corpo, mas, no instinto, o estímulo leva ao ajuste de todo o organismo aos objetos (LYONS, 1993). Para Watson, a emoção significa sempre uma ruptura da atividade organizada.

Ainda na corrente da psicologia comportamental (Behaviorismo), o cientista B. F. Skinner desenvolve os estudos sobre a emoção a partir das obras *The Behavior of Organisms* (1938) e *Science and Human Behavior* (1953). No primeiro livro, afirma que a emoção não é primordialmente uma espécie de resposta, mas um estado de força semelhante a um impulso. Defende ainda que a emoção não é causa do comportamento (LYONS, 1993; PLUTCHIK, 1978). Para o autor, a conduta que caracteriza uma emoção é simplesmente aquela que, ao ser produzida, traz consigo um resultado desejável no ambiente e, por conseqüência, tende a ser reproduzida sempre que a condição externa volte a apresentar-se. O caráter geral da abordagem behaviorista torna a concepção aplicável a todas as espécies de animais. A referida escola trouxe o foco para o comportamento manifesto, contrastando com as teorias que, de

certa forma, procuram localizar a emoção em alguma parte do sistema neural, ou com aquelas que enfocam apenas os estados emocionais. O problema focalizado não foi o comportamento demonstrado através de “expressões faciais ou posturas, mas, principalmente, os movimentos gerais de esquiva ou aproximação” (PLUTCHIK, 1978, p. 21). Tal aspecto, segundo Plutchik (1978), não foi considerado na pesquisa behaviorista, o que limitou os seus achados.

Uma outra corrente de pensamento na abordagem das emoções é representada pela psicanálise. Embora os trabalhos de Sigmund Freud tenham-se amparado na medicina e biologia, este autor elaborou uma teoria psicodinâmica do aparelho psíquico. Segundo Lyons (1993), as teorias psicanalíticas da emoção se fundamentaram nos escritos de Freud, porém o tema “emoção” – ou em sua terminologia “afeto” – nunca fora por ele trabalhado de forma sistemática. Limitou-se a expor o funcionamento de certas emoções, principalmente a ansiedade. Para Freud, o afeto compreende inicialmente certas inervações ou descargas motoras, e, secundariamente, sentimentos. Esses podem ser de dois tipos: “percepções das ações motoras que ocorreram e sensações diretas de prazer e desprazer que, conforme dissemos, dão ao afeto seu traço predominante.” Porém, mesmo apontando essa enumeração, Freud não acredita ter atingido a essência de um afeto (FREUD, 1976, p. 461).

A metodologia por ele empregada foi o estudo de casos clínicos, em que analisou as manifestações particulares de histeria, e estudou as emoções de sujeitos psiquicamente transtornados. Suas investigações detectaram emoções reprimidas ou inconscientes por meio dos sonhos, livres-associações, atos falhos, posturas, expressões faciais, timbre de voz etc. Freud concluiu que as emoções podem ser inconscientes e que sua compreensão somente pode dar-se no contexto de toda vida humana.

Para Freud, a emoção propriamente dita é uma ressurreição do estado emocional traumático originário, desencadeada por certo acontecimento presente que desperta a recordação. Este psicanalista evidenciou o sofrimento dos pacientes por recordações que

tenham sido ativamente reprimidas ou esquecidas: no caso de recordações vinculadas a emoções intensas, mesmo quando não se tinha consciência delas (PLUTCHIK, 1978). Um sintoma constituiria, no quadro teórico freudiano, uma representação “dissimulada” da emoção reprimida. A emoção é um fato biológico primordial e parte integrante da herança do homem. A afirmação de que o componente sexual está contido na base das emoções, embora muitas vezes oculto, foi alvo de discordâncias (LANE; CAMARGO, 1995).

Diferentemente das teorias cartesiana e behaviorista, a teoria psicanalítica considera o estímulo externo unicamente como causa remota da emoção. A caracterização que Freud faz do afeto como sexualidade reprimida, na opinião de Lyons (1993), talvez seja mais adequada a certos casos de ansiedade, do que ao conjunto de todos os afetos e emoções. De acordo com Lyons, uma das limitações mais evidentes e específicas das construções psicanalíticas é que a emoção não é uma reação relativa ao mundo, mas, sim, a algo no inconsciente (LYONS, 1993).

Numa outra perspectiva em torno das emoções, encontra-se a vertente da psicologia sócio-histórica, apoiada nos autores soviéticos Vygotsky (1896-1934), Luria (1902-1977) e Leontiev (1903-1979) que se “propuseram a tarefa de construir uma psicologia em bases materialistas históricas e dialéticas” (LANE, 2000, p. 13). Para L. S. Vygotsky, a emoção é inicialmente biológica, e recebe combinações a partir da inter-relação do indivíduo com o meio ambiente e com as pessoas, o que vai tornando-a mais complexa (CHAVES, 1999). A perspectiva do materialismo histórico e dialético entende “o sujeito e a subjetividade como produções históricas, na relação dialética com a realidade objetiva”. A partir de Vygotsky, a psicologia sócio-histórica vai propor “que se estudem os fenômenos psicológicos como resultado de um processo de constituição social do indivíduo, em que o plano intersubjetivo – das relações – é convertido, no processo de desenvolvimento, em um plano

intra-subjetivo. Assim, a subjetividade é constituída através de mediações sociais” (GONÇALVES, 2001, p. 50).

Segundo Rey (2003), Vygotsky compreende “de forma dialética processos que historicamente se tinham representado como excludentes para a psicologia, como o cognitivo e o afetivo, o social e o individual”. Na perspectiva de Rey, a mudança de visão de homem trazida pela psicologia sócio-histórica, a partir da dialética entre individual e social, “permitiu superar o conceito de indivíduo como inerente para a espécie e favoreceu a compreensão da condição singular do sujeito [...]” (REY, 2003, p. 77).

Entre os principais pontos abordados pela teoria de Vygotsky, está a interfuncionalidade entre emoção e outros processos psíquicos, o que implica uma questão metodológica para seu estudo, pois este se daria não de forma isolada, mas por meio das relações que as emoções estabelecem com as outras funções psíquicas. Para esse autor, a interação do homem com os outros e com o meio possibilita novas conexões entre as funções mentais, gerando novas organizações das emoções. Por meio da interação humana com o mundo, as emoções passam a se diferenciar, e, identificadas com as situações reais, adquirem forma e estilo. O autor rompe com a classificação dos sentimentos em superiores e inferiores; explicita que a diferença está na sua riqueza e complexidade. Vygotsky defende que as emoções são um fenômeno sócio-psicológico (como cognição, percepção e memória), e que dependem de uma consciência social. O autor afirma que algumas emoções (alegria, tristeza, medo, ciúme) possuem correspondentes nos animais e nos bebês humanos. Porém, enquanto as reações emocionais naqueles organismos originam-se de processos naturais (biológicos), as emoções do humano adulto perdem sua base natural e espontânea e passam a ser mediadas pela consciência social (RATNER, 1995; VAN DER VEER; VALSINER, 1996).

Defendendo que os sentimentos dependem de conceitos sociais, Vygotsky afirma que eles só podem ser tão universais quanto os conceitos que incorporam, ou seja, há uma

dependência da linguagem. A maior parte das emoções (por exemplo: vergonha, gratidão, admiração, desprezo...) não possui correspondente natural (componente biologicamente determinado), o que evidencia seu caráter social. Na obra *A psicologia sócio-histórica de Vygotsky*, Ratner (1995) esclarece que a emoção não é alguma coisa dissociada que se vincula arbitrariamente a qualquer circunstância, mas o oposto, ou seja, a emoção direciona-se a responder a uma dada situação em particular. Portanto o conhecimento de uma emoção supõe saber os tipos de circunstância a que se relaciona, bem como se tais circunstâncias podem definir e originar a própria emoção. Nesse contexto, “há uma razão necessária e não-contingente para que a emoção se expresse em determinadas situações e em determinados atos” (RATNER, 1995, p. 71). Idéia semelhante é defendida por Martins (2004), quando refere que cada tipo de situação constitui um tema ou “padrão situacional genérico que desencadeia a emoção” (MARTINS, 2004, p. 58). Assim, cada emoção seria uma reação a um desses temas (tipos de situação), que, no decorrer da evolução, tornou-se um gatilho a desencadear a reação emocional. Essas idéias delineiam um campo fértil para abrir a reflexão sobre as reações emocionais inseridas no ambiente profissional. Ao discutir as emoções no trabalho, como é o caso desta investigação, pretende-se correlacionar as circunstâncias que as promovem com o contexto de realização das tarefas.

Autores como Lane (2000) e Vygotsky têm mostrado a importância do contexto social e histórico para a abordagem das emoções. Nesse sentido, o trabalho pode ser considerado o ambiente social modulador das vivências afetivas, enquanto a história de vida focalizaria outros determinantes do contexto cultural do sujeito, no qual foram construídos seus valores e seu modo singular de ser afetado, tocado.

A teoria da inteligência emocional, elaborada por Daniel Goleman, já no final do século XX, prescreve a emoção como um tipo de inteligência. Trata-se de um conjunto de características: “talentos como a capacidade de motivar-se e persistir diante de frustrações;

controlar impulsos e adiar a satisfação; regular o próprio estado de espírito e impedir que a aflição invada a capacidade de pensar; criar empatia e esperar” (GOLEMAN, 1995, p. 46). O controle sobre a vida emocional é fator de “competência emocional”: lidar bem com os próprios sentimentos, saber ler e considerar os sentimentos de outras pessoas (empatia). Essa capacidade, segundo o autor, pode ser aprendida, através de um programa de “alfabetização emocional”.

Em suma, viu-se evoluir, nessa breve revisão, o conhecimento das emoções humanas. Desde um ponto de vista que localiza as emoções no organismo, privilegiando a fisiologia e focalizando as reações emocionais enquanto impulsos motivadores ou desorganizadores da ação, até abordagens que correlacionam a emoção ao contexto da existência individual, fundamentada nas relações sócio-culturais, observa-se um avanço das teorias. Apesar do paradigma dualista ser adotado em muitas análises da emoção, há uma tendência atual influenciada pelos trabalhos de Vygotsky e outros teóricos da psicologia sócio-histórica, que nutre uma concepção integradora e dialética entre razão-emoção, social-individual, objetividade-subjetividade. O desenvolvimento dessas idéias oferece espaço para estudar as associações entre as emoções – componente intrapsicológico – e as circunstâncias externas – componente interpsicológico, numa visão complexa (OLIVEIRA, 1992).

No quadro da pesquisa realizada, o interesse é focalizar os componentes do trabalho que teriam efeitos sobre as reações emocionais. Como foi afirmado anteriormente, o trabalho representa um ambiente social modulador das vivências afetivas, em cujo *locus* o trabalhador mobiliza sua subjetividade – emoções – construída a partir das relações sociais que estabelece – e estabeleceu – ao longo de sua vida. Assim, destacando a função mediadora da emoção nas ações humanas, o pensamento de Vygotsky abre uma via fecunda para explorar a pluralidade das manifestações afetivas, dialeticamente em jogo nas situações sociais; no caso, o trabalho.

A seguir, será tratado o objeto deste estudo, buscando-se as teorias e hipóteses contemporâneas sobre as relações entre trabalho e emoção.

1.2 Trabalho e emoção: o objeto da pesquisa

Na sociedade pretensamente tecnocêntrica, o afeto vem sendo observado como uma exigência de inúmeras profissões, conforme já elucidado por Assunção e Luz (2001), quando apresentam a mobilização de habilidades das atendentes para acalmar e estimular as mães no Banco de Leite Humano; Melo (2000), ao tratar das inquietações vividas por enfermeiras em relação à dor, sofrimento e morte no seu cotidiano de trabalho; Takahashi (1991) estudou as emoções em dois grupos de enfermeiros de UTI e UI e mostrou a predominância dos sentimentos de raiva e a repressão dos demais, e, também, a expectativa de que o enfermeiro, definido pelos cuidados ao paciente, tivesse uma atuação profissional fria e sob controle racional. Viana (2001) também pesquisou o trabalhador da enfermagem em um cotidiano permeado pelo sofrimento do paciente. Em seu trabalho, explicita o paradoxo de ser solidário e viver a impotência frente à dor. Pierce (2002) evidenciou a função invisível dos assistentes jurídicos, advinda da divisão sexual do trabalho (papéis diferenciados dos profissionais masculinos e femininos). Tal função implica sustentar a estabilidade emocional dos advogados para os quais eles trabalham, por meio de um tratamento respeitoso e atencioso, o que exige o controle das próprias emoções e o gerenciamento das reações emocionais (principalmente negativas) dos seus chefes advogados. Tavares (2003) estudou a representação social do sofrimento no trabalho entre servidores públicos de um Tribunal Judiciário Federal, e, embora não tenha focalizado as emoções enquanto objeto de estudo, a autora ressalta os sentimentos de medo, auto-desvalorização, desesperança e desalento relacionados à organização do trabalho e à imagem social do funcionário público. Rigamonte

(1998) estudou a problemática saúde e trabalho, dentro da Instituição Judiciária alvo deste estudo, focalizou as estratégias de preservação da saúde dos funcionários (escreventes), frente às dificuldades impostas pelas condições deficientes na realização de suas funções, pela burocracia e pelos sistemas de poder na organização. Seus achados também apontaram diferenças no clima emocional dos ambientes de trabalho (varas) conforme a natureza dos processos. Aqueles processos cujo conteúdo afetivo é mais próximo aos acontecimentos cotidianos das pessoas sensibilizam e envolvem emocionalmente os trabalhadores. O conteúdo dos processos, o contato com temas e comportamentos de crueldade, fingimento, mesquinhez e outros associam-se à vivência de emoções como raiva, revolta e medo na atividade profissional.

Mesmo num mundo em que a tecnologia avança de forma veloz, transpõe barreiras de tempo e espaço e propõe novos meios de organização e gerência de atividades ocupacionais, não se pode prescindir de uma relação pessoal (interação face-a-face), para cumprir o objetivo de levar “notícias” ao cidadão. A especificidade do caso dos oficiais é que ser o portador de comunicados da Justiça e, por conseqüência, de uma situação de conflito, implica deparar com emoções “negativas” das pessoas, significando, muitas vezes, ocupar um lugar de “alcoz” no imaginário social.

A presença do componente afetivo no trabalho também foi tratada por Codo (1994), sendo o afeto, no seu ponto de vista, a marca da subjetividade no trabalho. Para esse autor, a mediação está presente em toda atividade humana; implica, simultaneamente, as dimensões objetiva, subjetiva e transubjetiva. Porém, ao mesmo tempo em que as mediações estão presentes, o gesto do ser humano possui também reações imediatas, traduzidas pelo seu contato com o outro – “o outro imediato”. É a este contato imediato que Codo chama de afeto, no sentido original de “afetar, tocar”, do latim *affectare*. Portanto uma relação direta e

imediate com o outro é necessariamente permeada por afeto (CODO; VASQUES-MENEZES, 1999).

Segundo Codo e Gazzotti (1999), o afeto foi expulso do trabalho pela organização taylor-fordista, a qual consolidou o capitalismo e impôs uma divisão rígida de lugares e gestos. A racionalidade, a burocracia e a medida foram reservadas ao trabalho e, em contrapartida, o afeto, o carinho e o cuidado foram situados e limitados ao espaço doméstico. Porém, em algumas profissões, a mediação da afetividade é imprescindível, sendo um pré-requisito para o exercício profissional, como citado nos exemplos anteriores.

Para Codo e Gazzotti (1999), todo trabalhador estampa sua face subjetiva no produto de seu trabalho, e, de forma dialética, também o produto reimprime seus reflexos no trabalhador e o representa, simbolicamente, frente ao social. O trabalho se dá justamente nessa dupla troca ou tensão entre objetividade e subjetividade. O que vai configurar essa tensão são as características específicas da dinâmica da atividade analisada, sendo diversas as possibilidades de expressão da subjetividade/afetividade. Os autores colocam que uma relação de trabalho sempre será permeada por vários fatores de mediação, como o salário, a técnica, a hierarquia (oposição entre a vontade do trabalhador e as determinações da chefia), a burocracia, as normas etc. Essas mediações geram uma contradição ou um desajuste entre realidade objetiva e mundo subjetivo, sobretudo nas profissões em que a demanda afetiva é maior.

A realidade objetiva é o resultado das condições de trabalho e de sua organização pela hierarquia. Para Dejours (1991), a *organização do trabalho* se distingue das *condições de trabalho*. As condições de trabalho referem-se às pressões físicas, mecânicas, químicas e biológicas do ambiente profissional, bem como as condições de higiene, segurança e características antropométricas do posto de trabalho, tendo como alvo, portanto, o corpo dos trabalhadores. A organização do trabalho, de modo simplificado, significa a divisão de tarefas

e a divisão de homens (DEJOURS, 1986) e é determinada por vários aspectos: divisão do trabalho, conteúdo das tarefas, sistema hierárquico, modalidades de comando, relações de poder, definição de responsabilidades, além de outros (DEJOURS, 1991). A organização do trabalho representa ainda, na visão de Dejours, um confronto entre a vontade e o desejo dos trabalhadores e o comando da hierarquia, atuando, portanto, sobre o funcionamento psíquico dos trabalhadores.

Na visão de Paraguay, os estudos sobre a organização do trabalho geralmente abordam aspectos históricos, desde civilizações antigas, passando pelo sistema de trabalho escravo, a Revolução Industrial e a Administração Científica do Trabalho ou Engenharia Humana proposta por Taylor, Fayol, Ford, dentre outros. Tais perspectivas teóricas compartilham de um conceito que apresenta um modelo de trabalhador o qual maximiza os ganhos financeiros da empresa, é padronizável e responde ao aumento de salário com o aumento da produção, reagindo como indivíduo, cuja única fadiga é a fisiológica. O modelo defendido é o do “homem-máquina”, passível de controles e ajustes a tempos e movimentos determinados e planejados por especialistas (PARAGUAY, 2003).

A motivação da presente pesquisa é o interesse em compreender a atividade dos oficiais de justiça no contexto da organização do trabalho e, mais de perto, o componente afetivo de suas tarefas. Segundo Moura³ (apud PARAGUAY, 2003, p. 813), “a reorganização técnica de uma empresa não é possível se não houver modificações importantes nas relações sociais e condições psicológicas do pessoal. Da mesma forma, não é possível modificar o clima psicossocial sem modificar as condições tecnológicas e/ou organizacionais da empresa”. A partir da colocação do autor, pode-se observar a interdependência entre as condições técnico-organizacionais e os fatores psicossociais em uma organização. Tanto as

³ MOURA, A. A. Novas tecnologias. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional 79(21): 63-75, 1993.

condições de trabalho e os aspectos organizacionais quanto o clima psicossocial estão em estreita relação, não se modificando um aspecto sem se modificar o outro.

Em comum acordo, Lima, F. P. A. (1997), Dejours (1986; 1991), Paraguay (2003) e a própria Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho (NR-17 Ergonomia) consideram que o conceito “organização do trabalho” engloba outros termos, como: produção, normas de produção, modos operatórios, divisão de tarefas entre homens e meios materiais de trabalho, exigências temporais (jornada, ritmo, pausas, horas-extras etc). Contudo, Paraguay (2003, p. 813) enfatiza que essa classificação é apenas didática, sendo necessário, ainda, “para se conhecer, estudar e melhorar a organização do trabalho do ponto de vista do trabalho e da saúde humana”, considerar que:

- no cerne de cada organização do trabalho há uma noção de trabalho e de trabalhador com maior ou menor transparência, sendo tais noções, juntamente com as lógicas delas derivadas, que “moldam a face visível da organização do trabalho”;
- o trabalho real, conforme é executado pelos sujeitos, em uma determinada situação, é que denuncia com nitidez tais idéias e conceitos e sinaliza seus impactos prejudiciais;
- todos os participantes, não apenas os chamados especialistas ou a hierarquia, devem ser chamados a pensar e a agir sobre as condições de realização e organização do trabalho real.

Segundo a autora, todo trabalho possui e denota uma organização segundo as idéias que orientaram “*o porquê e o como deveria ser feito*”. Essas idéias podem gerar uma estruturação mais ou menos planejada, formalizada, explícita, com mais ou menos índices de avaliação. Portanto a organização do trabalho define “*quem faz o quê, como e em que tempo*”, ou seja, os aspectos da divisão do conteúdo do trabalho, a alocação das pessoas em relação às tarefas, as normas, os modos operatórios e o ritmo (PARAGUAY, 2003, p. 812). A descrição

desses aspectos pode apresentar, no entanto, faces ocultas, pois nem tudo é programado e formalizado. Todo trabalho apresenta algo de previsto, proposto, oficialmente determinado e projetado, mas também incorpora uma parte mais concreta que diz do *como* ele é realizado na prática cotidiana, denotando uma distância entre o trabalho prescrito (idealizado e projetado) e o trabalho real – efetivamente executado (ABRAHÃO, 2000; DANIELLOU; LAVILLE; TEIGER, 1989; PARAGUAY, 2003). Essa característica ressalta o desafio do estudo do trabalho, visto que uma dimensão de invisibilidade se interpõe tornando difícil sua captação tanto para a supervisão, gerência e outros setores da empresa, quanto para os próprios trabalhadores envolvidos.

Desde 1950, a ergonomia tenta contribuir para dirimir as questões explicitadas acima, buscando conhecer a realidade do trabalho, opondo-se aos postulados da “administração científica do trabalho” de Taylor, a qual pressupõe um prévio conhecimento do trabalho alheio pelos “especialistas” em produção. Por meio dos estudos de enfoque ergonômico, permitiu-se evidenciar “uma variabilidade importante nas maneiras de se executar o trabalho ao longo do tempo, mesmo em atividades industriais repetitivas ou consideradas como completamente ‘automatizadas’.”(PARAGUAY, 2003, p. 815). As atividades e modos operatórios do trabalhador apresentam uma variabilidade em face da sua própria variabilidade interna, que inclui os estados de fadiga e capacidade de tratamento de informações, bem como as mudanças ou acontecimentos imprevisíveis no processo de produção. A natureza das tarefas também se liga às fontes dessas variações, pois elas não se apresentam sempre idênticas, até aquelas repetitivas, que denotam um conteúdo já conhecido e controlado. Mesmo uma tarefa simples, aprendida e repetitiva apresenta uma demanda mental (cognitiva e emocional) e exige um envolvimento por parte daquele que a realiza, pois ela agrupa, na realidade, uma série de pequenas microoperações com graus de dificuldade

variados, interagindo, muitas vezes, com incidentes imprevistos que intervêm na execução regular e ideal da atividade (ASSUNÇÃO; LIMA, 2003).

A fim de se estudar a organização do trabalho, é preciso um esforço pessoal, sistematizado, para compreender o trabalho real, categoria que remete a outras áreas do conhecimento, como a ergonomia, com seus métodos e técnicas. Segundo Daniellou⁴ (apud Paraguay, 2003) o termo “organização do trabalho” freqüentemente é compreendido como “estrutura organizacional”, demonstrada freqüentemente por um organograma, uma divisão formal de tarefas, procedimentos etc. Tal idéia, segundo o autor, pode gerar um entendimento distorcido de que basta se decidir e se implementar mudanças na estrutura para mudar a organização do trabalho. Na opinião dos estudiosos que compreendem a distância entre o que está na ordem do prescrito e o que ocorre no real do trabalho, no entanto, é preciso descrever a estrutura organizacional e focalizar as interações particulares de cada situação. Tal atitude auxilia os sujeitos participantes na reflexão e no tratamento do que é específico de sua própria organização do trabalho.

Este é o esforço desta pesquisa que visa compreender a organização, cuja realidade é muitas vezes obscurecida pelos discursos e representações generalizantes e racionalizadoras que conferem destaque à referência dos aspectos jurídicos, às lógicas do Judiciário, às relações entre desempenho e trabalho, aos custos financeiros e aos métodos de gestão. Especificamente, na Instituição Judiciária estudada, tais aspectos se sobressaem no discurso do corte de gastos, de economia e de produtividade (prestação jurisdicional) para a sociedade e, ainda, de certa maneira, surge uma competição velada com as demais organizações judiciárias do país. O Judiciário mineiro, como empresa pública que presta serviços à comunidade, também obedece aos critérios do mercado, o qual determina o volume de serviço, pressionando para a efetivação de préstimos de qualidade com menor tempo.

⁴ DANIELLOU, F. Nouvelles formes d'organisation du travail et santé mentale: un point de vue d'ergonomie – Thème 2: Nouvelles formes d'organisation du travail et santé mentale / Rapport. Arc. Mal. Prof 60, 6:521-50, 1999.

Pode-se verificar, desde 1714, quando foram criadas as primeiras comarcas de Minas Gerais⁵ (atualmente com cerca de trezentas), a crescente demanda da população pela intervenção jurídica nos conflitos. Situações anteriormente resolvidas de forma conciliatória, hoje se dificultam pela própria complexidade das relações sociais no que tange à garantia dos direitos individuais e coletivos, demandando, portanto, a intervenção da instância judiciária. No caso da Instituição em foco, o fórum da capital, pertencente ao primeiro nível de decisão da Justiça Estadual (Primeira Instância), a estatística processual apontou, em maio/2004, uma cifra de 21.973 processos novos, tendo sido julgados 13.593 processos.

A crescente demanda do Judiciário implica conseqüências diretas para todos os trabalhadores da Instituição Judiciária, sobretudo na exigência de habilidades para o tratamento adequado ao encaminhamento processual. No caso dos oficiais de justiça, receber um mandado – parte de um ato processual – pressupõe várias tarefas a serem cumpridas, principalmente qualitativas. Desde a busca ativa empreendida para localizar os réus, incluindo a aproximação de outras pessoas que possam ser informantes (parentes, vizinhos, porteiros etc) da situação daqueles, os profissionais necessitam desenvolver habilidades para lidar com os possíveis conflitos. As situações mais impregnadas de conteúdos afetivos sensibilizam os oficiais, envolvendo-os emocionalmente, e ao mesmo tempo, colocam-nos diante da exigência de se distanciar da zona crítica em que o cidadão se encontra para garantir o cumprimento da lei. Determinados tipos de mandados exigem do oficial certo equilíbrio emocional para lidar com os sentimentos provocados pelo confronto de interesses entre as partes. No entanto, os limites são tênues entre a tolerância para com as dificuldades do jurisdicionado e a aplicação das ordens (ASSUNÇÃO; PEREIRA; REZENDE, 2001).

Reconhecer a carga afetiva das tarefas dos oficiais de justiça, portanto, implica pressupor que a sua relação de trabalho é mediada não somente pelas condições estruturais da

⁵ Comarca de Vila Rica (Ouro Preto), Comarca de Rio das Velhas (Sabará) e Comarca de Rio das Mortes (São João Del Rei). Disponível em <http://www.tjmg.gov.br/institucional/org_div_judi/historico.html>; texto de FIUZA, R. A. M. Histórico do TJMG, consultado em 20.10.04.

organização (volume de mandados, prazos etc), mas também pela qualidade emocional dos contatos interpessoais estabelecidos durante o cumprimento dos mandados. Nesse contexto, *quais seriam as emoções freqüentemente mobilizadas no exercício do trabalho dos oficiais?*

A natureza afetiva das tarefas, lidar com o ser humano em situação de litígio na Justiça, impõe uma *carga psíquica*, ou seja, aquela decorrente dos elementos afetivos e relacionais surgidos no contexto de trabalho e que pode interferir na saúde dos trabalhadores (DEJOURS, 1994). Para Dejours, em se tratando de carga psíquica, não há possibilidade de quantificá-la, já que as vivências individuais ou coletivas são, antes de tudo, qualitativas, e por definição, subjetivas. Suas afirmações permitem reconhecer uma singularidade na experiência de cada trabalhador, embora estejam submetidos às mesmas exigências psíquicas (DEJOURS, 1994). Lidar com essa carga psíquica no dia-a-dia do trabalho significa trabalhar com a mobilização das próprias emoções e dos jurisdicionados nas interações ocorridas durante as diligências, e com os reflexos das injunções do sistema organizacional judiciário. *Assim, como se manifestam as vivências mobilizadoras de afeto, presentes tanto internamente à Instituição, quanto externamente – na organização informal do trabalho, junto à população?*

2 OBJETIVOS

Objetivo Geral

Analisar a mobilização das emoções no exercício profissional dos oficiais de justiça, visando oferecer subsídios à melhoria das condições de trabalho desses profissionais.

Objetivos específicos

- descrever/explicar como é o trabalho dos oficiais de justiça em sua organização formal e informal, destacando as dificuldades enfrentadas pelos profissionais a partir das reações dos jurisdicionados;
- identificar as situações em que ocorrem as manifestações de emoção durante a realização do trabalho dos oficiais de justiça;
- analisar as reações dos oficiais às vivências de confronto que mobilizam emoções;
- subsidiar a avaliação das condições de trabalho e da organização do trabalho dos oficiais de justiça, com vista à sua melhoria.

3 A PESQUISA REALIZADA

3.1 *Pressupostos metodológicos*

Face à natureza do problema investigado, com enfoque nos aspectos da subjetividade, foi desenvolvida uma pesquisa qualitativa, de caráter exploratório, utilizando o método *estudo de caso*, abordando fatos da história de vida e de trabalho (BARROS; SILVA, 2002; GOULART, 2002; LIMA, 2002). Segundo Godoy (1995), quando se lida com problemas pouco conhecidos, buscando uma compreensão do fenômeno como um todo, na sua complexidade, a pesquisa qualitativa parece ser a mais adequada. Esse tipo de pesquisa procura compreender os fenômenos conforme a perspectiva dos participantes da situação em estudo; o trabalho do pesquisador é esclarecer, tornar visível o dinamismo interno das situações, freqüentemente invisível para observadores externos (GODOY, 1995).

No caso do estudo realizado com os oficiais de justiça, o problema – mobilização das emoções – precisa ser esclarecido em sua globalidade, sendo escassa a produção de conhecimento quanto à abordagem das emoções no trabalho.

Os estudos de caso, via abordagem qualitativa, têm como pressuposto a idéia de que “um fenômeno pode ser mais bem compreendido no contexto em que ocorre e do qual é parte, devendo ser analisado numa perspectiva integrada. Para tanto, o pesquisador vai a campo buscando ‘captar’ o fenômeno em estudo a partir da perspectiva das pessoas nele envolvidas, considerando todos os pontos de vista relevantes” (GODOY, 1995, p. 21). Além disso, “o estudo de caso tem-se tornado a estratégia preferida quando os pesquisadores procuram responder às questões ‘como’ e ‘por quê’ certos fenômenos ocorrem” e quando os mesmos só podem ser analisados no contexto de vida real (GODOY, 1995, p. 25).

Considerando que o estudo partiu de questões complexas, diferentes caminhos poderiam ser tomados para a investigação. No entanto, a utilização de entrevistas foi fundamental. Trata-se de uma técnica que se caracteriza por uma comunicação verbal (importância da linguagem e do significado da fala), em que se obtêm dados objetivos e subjetivos (NETO, 1993). Apresenta um caráter de interação, em que ocorre uma influência recíproca na relação entrevistador-entrevistado: a produção do discurso provocado pela entrevista é inseparável e articulado à organização psicológica e ao lugar (social e imaginário) que os interagentes ocupam (KANDEL, 1981). No enfoque interacionista, “cada sujeito entrevistado é tratado como único, central, porta-voz de uma determinada formação sócio-histórica” (MACHADO, 2002, p. 48). Segundo Barros (1998), num primeiro momento, as entrevistas semi-estruturadas, dirigidas com flexibilidade, criam uma abertura para o início do processo de recolhimento das histórias de vida e permitem uma aproximação do universo de vida dos sujeitos (LÜDKE; ANDRÉ, 1986).

A observação de campo tem como vantagem possibilitar o contato pessoal e estreito com o fenômeno pesquisado, aproximando-se da “perspectiva” dos sujeitos, sendo útil para descobrir aspectos novos de um problema (LÜDKE; ANDRÉ, 1986). Quando a perspectiva de análise privilegia o trabalho dos sujeitos estudados, as noções da ergonomia são valiosas. Entre elas, a idéia de uma defasagem entre o trabalho prescrito e o trabalho real. Desse pressuposto, foram realizadas entrevistas de autoconfrontação, concomitantemente à realização da atividade, para melhor explicitar as razões dos comportamentos e atitudes do trabalhador frente às situações de trabalho (DANIELLOU; LAVILLE; TEIGER, 1989; GUÉRIN *et al.*, 2001; LIMA, 2001).

No âmbito da pesquisa em saúde e trabalho, o estudo de caso, incluindo os fatos da história de vida, pode ser um recurso útil, dentre outros, para descrever e compreender uma situação, condição ou queixa relativa às relações homem-trabalho. Os dados colhidos através

das entrevistas em profundidade, uma vez analisados, aportam conhecimentos sobre a prática profissional, suas condições materiais e organizacionais. É possível buscar entender, por esse processo, a maneira que os indivíduos utilizam *para fazer* o trabalho e identificar quanto de si mesmos colocam na atividade. Além disso, fornece elementos para a análise dos efeitos que a organização, o conteúdo, as condições, e as relações do trabalho podem provocar, segundo a perspectiva do sujeito, sobre a saúde física e mental e sobre a qualidade de vida. A narrativa de vida e trabalho articulando, numa única teia, os fatos pertinentes a cada um, impregnados dos sentimentos vividos ou de sinais que os expressam, pode facilitar o acesso às estratégias e habilidades construídas para o enfrentamento das situações laborais, revelando também as influências positivas da atividade laboral sobre a vida dos indivíduos (BARROS; SILVA, 2002).

A análise das experiências de cada indivíduo interessou à pesquisa não apenas como histórias pessoais, mas, principalmente, como ressalta Barros e Silva (2002), como “pretexto” para descrever um objeto, uma situação, um universo social desconhecido. A abordagem das histórias de vida baseia-se no fato de que sua análise talvez possa fazer avançar a compreensão dos comportamentos dos indivíduos em face de uma dada realidade de trabalho. O estudo da interface da relação entre o mundo subjetivo e os fatos sociais, que pode ser abordado pelo estudo de caso, permite uma visão aprofundada da influência entre os processos psíquicos e as condições histórico-sociais determinantes de uma existência.

A inclusão do estudo dos fatos relacionados à *história de vida* objetiva a produção de conhecimento a partir do discurso do sujeito sobre sua situação concreta de vida. Pretendeu-se também buscar uma aproximação do mundo interior dos indivíduos, procurando compreender e interpretar os fatores que determinaram e condicionaram suas atitudes (BARROS; SILVA, 2002), abrangendo os comportamentos do trabalho. Além disso, sendo

uma abordagem qualitativa, segue seus pressupostos, ao considerar que o saber sobre o objeto ou situação não é dado *a priori*, mas construído no cotidiano da interlocução.

Apresentados os fundamentos teóricos da técnica utilizada na investigação, cumpre lembrar a sua pertinência no caso de empreendimentos voltados para compreender fenômenos relacionados ao trabalho. No marco teórico adotado, entende-se trabalho como categoria central, organizador da vida social, multideterminado e determinante de várias dimensões humanas, entre elas o afeto. Cabe esclarecer, ainda, que, para fins deste estudo, as noções de emoção, afeto, sentimento, componente afetivo, componente emocional são tratadas em equivalência, embora haja diferenças sutis entre seus conceitos teóricos, apontados por alguns autores.

3.2 Delineamento e procedimentos da pesquisa

Fase preliminar: estudo das características do trabalho dos oficiais de justiça

Esta fase objetivou descrever as características do trabalho dos oficiais de justiça, reutilizando os dados da pesquisa anteriormente realizada na Instituição Judiciária⁶. O período dessa investigação, conduzida pela autora, ocorreu de dez/1999 a março/2001 e visava estabelecer um diagnóstico das condições de trabalho dos profissionais. A demanda da pesquisa partiu dos próprios trabalhadores, durante a realização dos primeiros seminários de divulgação do estudo feito pela UFMG (ASSUNÇÃO; LIMA; LIMA, 1998), no âmbito da Instituição Judiciária. Explicitaram-se as dificuldades enfrentadas no cotidiano da atividade, através de queixas não diretamente relacionadas ao trabalho: alcoolismo, depressão, desânimo face à Instituição, entre outras. Integrada à análise do trabalho, seguindo os pressupostos da ergonomia, foi feita uma abordagem psicossocial do trabalho, realizando-se, para isso,

⁶ Pesquisa “Condições do Exercício Profissional dos Oficiais de Justiça”, realizada em Belo Horizonte, no Fórum Lafayette, pelo Núcleo de Ergonomia e Segurança no Trabalho do TJMG, relatório de março 2001.

entrevistas individuais e coletivas com os oficiais, com o chefe do setor, com funcionários de duas secretarias do fórum e com a coordenadora do Programa de Prevenção e Atendimento ao Estresse, existente na Instituição.

Procedeu-se a um levantamento das características da população de oficiais, suas percepções sobre a profissão e condições de trabalho, através de questionário auto-aplicável, e, também, à análise dos documentos disponíveis referentes à vida do setor. As etapas da pesquisa, resumidamente, foram as seguintes:

- Etapa 1: estudo do funcionamento do setor, descrição das tarefas, suas características e exigências; descrição das dificuldades encontradas através de entrevistas individuais;
- Etapa 2: análise psicossocial das tarefas realizadas através de reuniões em grupo;
- Etapa 3: estudo das características da população através de questionários.

Após uma primeira aproximação do universo de vida e trabalho dos oficiais, foram realizadas quatro entrevistas coletivas, durando aproximadamente 90 minutos, no ambiente da Instituição, e que contaram com a participação de 9 trabalhadores. Profissionais do Núcleo de Ergonomia e Segurança no Trabalho trouxeram questões elaboradas a partir dos resultados de entrevistas individuais, as quais permitiram a livre expressão dos participantes. Os resultados obtidos serviram para preparar a etapa seguinte da pesquisa: a elaboração de um questionário enviado a 262 oficiais, obtendo-se 176 respostas. Os dados provenientes dos questionários foram analisados pelo programa EPI-INFO. A análise dos resultados do questionário permitiu identificar, quantitativamente, os principais traços da profissão: condições de trabalho, percepção sobre a atividade e dificuldades encontradas, que foram considerados para os fins de análise dos resultados obtidos na **fase 1**, descrita a seguir.

A pesquisa concluiu existir uma contradição entre as exigências para a profissão – agilidade e habilidade no cumprimento da lei – e as condições de trabalho deficientes. Quanto às últimas, notou-se a falta de suporte da estrutura do sistema judiciário e carcerário:

inadequação quanto aos plantões internos junto aos juízes e inexistência de vaga em delegacias; uma extensão da jornada de trabalho para contornar dificuldades em localizar o endereço, e de encontrar o réu no mesmo; a falta de transporte adequado para os mandados de prisão. No geral, pôde-se afirmar que as tarefas realizadas requerem uma mobilização de habilidades no trato com o “outro”, num ambiente de trabalho cercado por incertezas, onde não é suficiente aplicar o prescrito pelos textos jurídicos. A pressão temporal identificada é gerada pelo volume de mandados e os prazos indevidos, somados aos imprevistos que surgem no cotidiano do cumprimento das diligências.

Fase 1 – Estudo de casos

Esta fase articula dois procedimentos: entrevistas em profundidade e análise do trabalho.

Nesta pesquisa, a análise dos casos teve como finalidade ampliar a compreensão das formas de lidar com as emoções presentes nas situações de trabalho dos oficiais de justiça. No primeiro encontro com os participantes, foram explicados os objetivos do estudo e as características da metodologia escolhida.

Como técnica de investigação, foi utilizada a entrevista semi-estruturada, que seguiu um esquema básico, porém flexível, permitindo à entrevistadora as adaptações que se fizeram necessárias. Algumas perguntas abertas serviram como guia para as entrevistas, estabelecendo o *rapport* necessário para criar um clima de confiança e interesse. Inicialmente, os entrevistados foram solicitados a falar sobre a escolha da profissão de oficial de justiça e as características de sua prática. Trata-se de um recurso de pesquisa que intenciona dar lugar a um exame inicial sobre o momento e os motivos que levaram os sujeitos a escolher (ou serem escolhidos) a profissão, permitindo, assim, uma primeira aproximação das histórias de vida em associação com o trabalho.

A observação de campo – análise da situação real de trabalho – utilizando-se conceitos e métodos propostos pela ergonomia da atividade, foi aplicada para enriquecer a compreensão e dar visibilidade ao fenômeno pesquisado, sem desconsiderar as alterações que possam ser provocadas no ambiente e no comportamento dos sujeitos observados. A pesquisadora acompanhou um dia de trabalho de uma oficiala de justiça, em 22 de janeiro/04, selecionada dentre os participantes da fase preliminar. O objetivo da observação da situação real de trabalho foi examinar, *in loco*, como se dava a comunicação interpessoal e a mobilização das emoções envolvidas no cumprimento dos mandados.

A observação do trabalho realizou-se em bairro da região centro-sul de Belo Horizonte, considerada de classe média. Foram acompanhados os seguintes tipos de mandados: “citação, penhora e avaliação”, “intimação de testemunha para audiência”, “citação (ação de cobrança) e intimação para audiência”.

Fase 2 – Articulação dos diferentes níveis de análise

Para se apreender o objeto da pesquisa, foi necessário articular os resultados obtidos por três níveis de investigação: perfil ocupacional, análise do trabalho e mobilização das emoções. Em cada um dos níveis apresentados, os resultados obtidos levaram à formulação de questões para outro nível. Num percurso de idas e vindas, buscou-se localizar a dinâmica entre vida e trabalho. Ulteriormente, com os recursos da literatura, a análise enfatizou os sentidos psicológicos das ações dos sujeitos em situação real de trabalho.

Alguns extratos de entrevistas coletivas, da fase preliminar, foram selecionados para compor a análise das temáticas escolhidas.

Os resultados da observação do trabalho foram autoconfrontados durante a própria observação. Após o registro escrito, analisou-se o conteúdo do discurso e das manifestações não-verbais identificadas.

As entrevistas individuais, com a finalidade de aprofundar o estudo de caso, foram analisadas seguindo orientações da técnica de Análise de Conteúdo, operacionalizando as fases de pré-análise, codificação, categorização e inferência (BARDIN, 1988). Tendo em vista a adoção da perspectiva da psicologia sócio-histórica, a análise buscou núcleos de significação do discurso: temas, conteúdos, questões centrais apresentados pelo sujeito, “entendidos assim menos pela frequência e mais por ser aqueles que motivam, geram emoções e envolvimento” (AGUIAR, 2001).

Na transcrição das falas dos sujeitos, adotou-se o critério de se sublinhar aquelas palavras ou expressões verbalizadas com ênfase pelos profissionais (falando mais alto, de forma emocionada, por exemplo). Também foram registrados, entre parênteses, alguns comportamentos não-verbais e expressões emocionais.

A pesquisa foi realizada em Belo Horizonte, no interior da Instituição Judiciária, que consentiu o desenvolvimento dos trabalhos que se fizeram necessários. Os resultados foram devolvidos para os sujeitos do estudo.

Houve utilização de locais diferenciados para a realização das entrevistas: consultórios da Gerência de Saúde Ocupacional, uma sala pertencente ao setor da Central de Conciliação do fórum e o consultório particular da pesquisadora. Embora possa haver diferenças na análise da postura dos sujeitos em relação aos locais utilizados, sobretudo no consultório particular, essa medida foi necessária frente às dificuldades quanto à disponibilidade de consultórios no setor de saúde, nos horários definidos com os sujeitos. A sala da Central de Conciliação foi utilizada apenas em duas entrevistas. À exceção do consultório particular, todos os demais locais mostraram-se deficientes, com grande interferência de ruído, o que dificultou a transcrição das fitas. Foram realizadas 17 entrevistas individuais, sendo uma delas com o representante da Corregedoria, que supervisionava o trabalho dos oficiais. Dezesseis delas foram gravadas e transcritas. A entrevista com esse

representante da Instituição Judiciária teve o objetivo de abordar a percepção da organização formal do trabalho sobre a atividade dos profissionais. Também foi realizada uma entrevista conjunta, com dois oficiais, para esclarecer aspectos da organização real do trabalho, como as dificuldades e exigências psicológicas.

Definiu-se por uma amostra intencional, com um número de nove profissionais que foram convidados a participar do estudo com a técnica de entrevistas em profundidade, a partir de indicações dos próprios oficiais, do setor Central de Mandados e dos profissionais do serviço de saúde da atual Gerência de Saúde Ocupacional, Segurança no Trabalho e Qualidade de Vida do TJMG. O tempo de profissão foi considerado na seleção dos sujeitos, estabelecendo-se o critério de, no mínimo, dois anos na profissão. Houve uma variação entre os oficiais entrevistados, de 7 a 27 anos, em relação à experiência profissional.

Sete aderiram ao convite e assinaram o termo de consentimento (Anexo V), sendo eles três homens e quatro mulheres, com história de enfrentamentos emocionais no exercício do cumprimento dos mandados. Os sujeitos atuam na região de Belo Horizonte, à exceção de uma das oficiais, cuja atuação se dá em uma comarca do interior do Estado. Um oficial vinculado ao cumprimento de mandados de urgência foi convidado, mas desistiu de participar por considerar complexo “falar” e por vislumbrar dificuldade na possível observação do trabalho. Era objetivo da pesquisadora realizar entrevistas em profundidade com a oficiala observada. No entanto, esta se recusou, por considerar que não se enquadrava nos critérios de escolha da pesquisa: *“Não deixo as emoções influenciar no profissionalismo. A minha emoção fica tão de lado na hora... eu não deixo a emoção interferir.”* Além das entrevistas realizadas em situação de pesquisa, a experiência profissional da autora na Instituição, enquanto psicóloga, permitiu coletar algumas declarações na escuta clínica, que foram aproveitadas com o consentimento verbal dos oficiais de justiça atendidos, em vista de sua relevância para a temática estudada.

SEGUNDA PARTE: RESULTADOS

4 O TRABALHO DOS OFICIAIS DE JUSTIÇA

4.1 A organização formal do trabalho dos oficiais de justiça

Na Instituição Judiciária, o trabalho dos oficiais de justiça está submetido a três níveis hierárquicos: Corregedoria, Central de Mandados e Juízes.

A Corregedoria-Geral de Justiça “tem funções administrativas, de orientação, de fiscalização e disciplinares, a serem exercidas em sua secretaria, nos órgãos de jurisdição de primeiro grau, nos órgãos auxiliares da Justiça de Primeira Instância e nos serviços notariais e de registro do Estado.”⁷ Os juízes-corregedores são escolhidos dentre os juízes de direito das comarcas de entrância especial⁸, designados pelo Presidente do Tribunal de Justiça mediante a indicação do Corregedor-Geral de Justiça, cujos seus auxiliares são os juízes-corregedores e os demais juízes. Geralmente, um juiz-corregedor é designado para a direção do foro e para atuar como superintendente da Central de Mandados, na supervisão e acompanhamento do trabalho dos oficiais de justiça. Na área disciplinar, a Corregedoria exerce funções de regulamentação e controle do trabalho dos oficiais⁹, fazendo a averiguação das representações feitas contra os mesmos e julgando processos administrativos que os envolvem.

A Central de Mandados de Belo Horizonte funciona desde 1991, subordinada à direção do foro, sob a superintendência de um Juiz-Corregedor. Sua finalidade é centralizar o gerenciamento dos mandados (recebimento, distribuição, cumprimento e devolução) no

⁷ Conforme artigo 23 da Lei Complementar nº 59, de 18 de janeiro/2001, que contém a organização e a divisão judiciárias do Estado de Minas Gerais.

⁸ Entrância diz respeito à classificação das comarcas de acordo com seu movimento forense e sua importância, representando, também, os degraus sucessivos na carreira de um juiz. Existem 3 categorias: Primeira Entrância, Segunda Entrância e Entrância Especial. A comarca de Belo Horizonte pertence à terceira categoria.

⁹ A atuação da Corregedoria tem gerado um certo descontentamento por parte dos oficiais, no que se refere à vigilância e punição desacompanhada do conhecimento dos enfrentamentos cotidianos vividos no cumprimento dos mandados. Tal situação foi evidenciada em pesquisa anterior – “Condições do Exercício Profissional dos Oficiais de Justiça”(2001).

fórum, bem como lotar e remanejar os oficiais de justiça avaliadores nas regiões da comarca¹⁰. Antes da criação dessa central de serviços, os oficiais trabalhavam diretamente com os juízes, vinculados (lotados) a uma secretaria de juízo específica. A Central de Mandados dividiu a comarca de Belo Horizonte em 103 regiões geográfico-numéricas e distribuiu os oficiais de justiça entre elas, cessando sua atuação em locais quaisquer e diversos na cidade. Sob o olhar institucional, a regionalização possibilitou uma redução de custos para o oficial no que se refere à locomoção e transporte, permitindo ainda um domínio maior sobre a sua área de atuação, do ponto de vista material (logradouros), humano (tipo de população) e técnico (tipos de mandados), atendendo melhor aos critérios de produção e produtividade da Instituição.

A Central de Mandados é responsável pela coordenação dos oficiais de justiça no aspecto de administração de pessoal (controle de frequência, faltas, licenças, férias, além da avaliação do desempenho) e no aspecto da organização do trabalho. Neste último, funciona como elo de ligação entre as Secretarias de Juízo – portanto, os juízes – e os oficiais, e entre estes e a Corregedoria, sendo a referência para os outros setores da Instituição, partes, advogados etc, para a comunicação com os oficiais. O setor recebe os mandados emitidos por todas as Secretarias de Juízo do fórum, sendo responsável pela distribuição, recolhimento, cobrança e controle do cumprimento de mandados, observado o prazo legal.¹¹ A distribuição dos mandados é aleatória, por meio de um sistema de informática que faz o sorteio entre os oficiais. Notou-se uma contradição entre a percepção dos oficiais e da hierarquia quanto à eficácia desse sistema. Para o representante da Instituição, o critério adotado é “*técnico-científico*”, pois respeita o número de oficiais em cada região, e os mandados são distribuídos

¹⁰ A palavra comarca deriva do alemão ‘marca’, que tem o sentido de limite. Ela designa o território sob jurisdição de um juiz ou grupo de juízes. Em Minas Gerais, as comarcas podem ser formadas por um ou mais municípios. O município de Belo Horizonte representa uma comarca.

¹¹ Os oficiais de justiça têm um prazo legal de 10 dias para cumprir cada um dos mandados. A tolerância da Corregedoria é de no máximo 30 dias, quando já se faz uma cobrança do profissional através da Central de Mandados. Observou-se um conflito em relação aos prazos e à quantidade de mandados distribuídos para os profissionais: geralmente o oficial não consegue cumprir o mandato com apenas uma diligência, sendo necessário voltar ao endereço duas ou mais vezes, comprometendo os prazos de cumprimento.

igualmente entre eles. Para alguns oficiais entrevistados, a distribuição através desse sistema apresenta falhas. Isso motiva queixas e desavenças entre os profissionais, perante situações de sobrecarga de trabalho. Há também queixas quanto às falhas do sistema na inclusão e na retirada dos nomes dos oficiais quando saem ou retornam de férias ou de licença-saúde, por exemplo. A inexistência de um filtro de encaminhamento das queixas dos profissionais dificulta o acompanhamento dos gestores da produção quanto à necessidade de mudança ou aperfeiçoamento na sistemática de distribuição dos mandados.

A Central de Mandados possui 18 funcionários internos. São responsáveis pela distribuição, recebimento e conferência dos mandados a serem cumpridos ou devolvidos pelos oficiais, pelo atendimento ao público (oficiais, partes e advogados), conferência de certidões e pela disponibilização dos dados digitalizados sobre mandados devolvidos, para o público interno e externo (advogados e partes), através da Central de Consultas Processuais.

Atualmente, a Central de Mandados coordena um grupo de 377 oficiais de justiça, sendo 226 homens e 151 mulheres, com tempo de serviço variável (Tabela 1). Cada oficial de justiça recebe diariamente um volume de mandados. Em agosto de 2003, o controle estatístico indicou 34.312 mandados emitidos na comarca da capital, correspondendo a cerca de 110 mandados ao mês por profissional.

TABELA 1

Número de oficiais de justiça na Central de Mandados por tempo de serviço em outubro/2004

Tempo de serviço (anos)	Número de Oficiais de Justiça
< 5	137
05 10	83
10 15	109
15 20	40
20 25	04
25 30	03
>30	01
Total	377

Fonte: Sistema RH, Secretaria de Informática/TJMG, 2004

A criação da Central de Mandados, na capital e em algumas comarcas do interior do Estado, acarretou uma contradição: contribuindo para coibir os abusos da relação juiz - oficial (prestação de favores particulares e tarefas alheias à função), trouxe também um distanciamento dos oficiais em relação aos magistrados. Esse é um fator de preocupação entre aqueles, tendo em vista o reconhecimento do trabalho por parte dos juízes, que não têm mais possibilidade de aferir, na relação pessoal, a índole e a forma de atuação de cada oficial. Atualmente, há dificuldades no acesso direto aos juízes, pois nem sempre os oficiais de justiça são recebidos por eles em seus gabinetes. Aparece aí mais uma contradição, já que são seus representantes e fazem cumprir suas decisões.

Para cada vara¹² judicial do fórum há um juiz de direito que por ela responde. Toda vara possui uma secretaria (Secretaria de Juízo) dirigida por um escrivão que coordena os escreventes nas tarefas dos processos, inclusive a emissão dos mandados. Além das varas, existem os juizados (especiais, de conciliação etc) também orientados por juízes. Os oficiais de justiça se subordinam aos juízes, sendo seus representantes legais no ambiente “extra-muros”, ou seja, fora do Tribunal de Justiça. São os juízes de direito que determinam as ordens, subscritas nos mandados, que os oficiais deverão cumprir.

Embora citado por último na hierarquia de subordinação administrativa dos oficiais, é ao juiz de direito a quem o oficial deve primeiramente responder, por meio das certidões e autos que atestem a realização da diligência, em visita ao cidadão, parte do processo judicial.

Até o ano de 2001, os oficiais de justiça cumpriam um plantão semanal nas varas judiciais, ficando à disposição dos juízes, auxiliando no pregão das audiências e no controle do público. Esse plantão foi extinto, gerando certa insatisfação para alguns magistrados.

¹² Antigamente, os juízes eram obrigados a conduzir em público um símbolo de sua autoridade representado por um bastão (vara). Esse símbolo passou a significar a circunscrição ou área especializada em que ele exerce sua função. Toda vara possui uma secretaria – secretaria de juízo – dirigida por um escrivão, que coordena um grupo de escreventes.

Considerando também a crescente demanda do Judiciário, a própria Instituição reavaliou a medida, a fim de que os oficiais ficassem disponíveis para a execução das diligências.

O dia-a-dia da função exige procedimentos rotineiros que os próprios oficiais têm como resolver. Mas, por vezes, alguns mandados trazem ordens que geram dúvida ou mesmo são incompatíveis com o que determina a Lei. Os oficiais, não conseguindo esclarecer o problema entre os colegas e chefia, necessitam procurar o juiz responsável por aquela determinação. Entretanto, não é fácil para os oficiais lidar com essa questão, a qual envolve “tocar” no poder dos juízes, que, muitas vezes, não recebem esses profissionais, não revêem suas próprias ordens e não gostam de se verem questionados por um oficial de justiça.

Parece haver, paradoxalmente, uma certa competição, que dificulta o trabalho em conjunto de ambos os profissionais (juiz-oficial). A ausência de uma relação de proximidade, já mencionada, provoca ainda uma sensação de desamparo entre os oficiais, que, muitas vezes, não se sentem respaldados em seus atos pelos juízes.

Uma polêmica vivida no interior da categoria dos oficiais de justiça – o rebaixamento da exigência do nível de escolaridade superior para o de 2º grau – expressa o desconforto da interação juiz-oficial. Muitos dos oficiais entrevistados consideram que foi uma perda para a categoria, não só quanto aos aspectos financeiro e de qualificação, mas também quanto ao respeito profissional por parte dos juízes.

Os Oficiais de Justiça Avaliadores

Na Primeira Instância do Poder Judiciário, representada pelos fóruns do interior e da capital de Minas Gerais, a missão de cumprir as determinações legais inscritas nos mandados é conferida ao Oficial de Justiça Avaliador, que é um servidor público dotado de fé pública, responsável pelos atos processuais fora das secretarias. Esse profissional faz a

intermediação entre as decisões dos juízes, referentes a um processo judicial, e os cidadãos (jurisdicionados). Por meio de diligências externas, necessárias ao andamento processual, o oficial comunica à população as ordens emitidas por um juiz de direito no julgamento e análise dos litígios, esclarecendo as sanções que podem advir do seu não-acatamento¹³.

Algumas expressões utilizadas por juristas e mencionadas pelos próprios profissionais revelam o caráter da atuação do oficial de justiça: “*pernas legis*”, ou seja, as “pernas da lei”, e também o “*longa manus*” do juiz, isto é, “os braços que ligam a Justiça ao mundo dos jurisdicionados.”¹⁴ Essas locuções também apontam para o sentido de identidade profissional: os oficiais se sentem “representantes da Justiça”, evocando um significado que ultrapassa o de ser um representante do juiz. Vários depoimentos em entrevista ressaltam esse sentimento, como se os oficiais encarnassem a própria “*Justiça na casa da pessoa*”, sendo responsáveis até mesmo pela noção de justiça que transmitem ao outro através de sua conduta no trabalho: “*Uma pessoa que abre a porta pode até olhar pra mim e falar: ‘Nossa, que mulher ou bonita ou feia’. [...] Tá, isso é uma coisa. Mas o meu comportamento no cumprimento do mandado vai determinar a conceituação da justiça ali, naquela pessoa.*”

Atualmente, dentre as atribuições prescritas para o oficial de justiça, a principal é “realizar trabalho de campo, cumprindo, na forma da lei, a citação, intimação, notificação, prisão, penhora e apreensão, certificando no mandado o ocorrido, com menção do lugar e hora da diligência, devolvendo o respectivo mandado ao setor próprio, dentro do prazo legal”¹⁵. Além dessa atribuição, o oficial é responsável por promover as avaliações judiciais¹⁶ nos

¹³ O cidadão pode recorrer de uma decisão judicial através de advogado. Se já foi dada a sentença em relação ao litígio, ainda há possibilidade de se recorrer ao Tribunal de Segunda Instância do Poder Judiciário, que revê a decisão do juiz da Primeira Instância.

¹⁴ *O oficial de Justiça e a realidade de seu ofício (II)*, escrito por Boanerges Cezário e Levi Herberth, Oficiais de Justiça Avaliadores da 6ª Vara Federal. Disponível no site: <www.jfrn.gov.br/oficiais/artigo_013.htm>

¹⁵ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS. Resolução n. 367/2001.

¹⁶ Cabe esclarecer que o atributo “avaliador”, inserto no nome do cargo, tem a finalidade de deixar explícito que os oficiais de justiça também fazem avaliações, por exemplo, de bens que estão em litígio na justiça. Porém, como esclareceu uma das profissionais entrevistadas, o oficial não recebe nenhum treinamento específico para realizar estas avaliações, capacitando-se com a experiência.

casos determinados em lei, fazer hasta pública onde não houver leiloeiro público, ou quando for nomeado para esse fim e executar atividades afins designadas pelo seu superior imediato.

Funções equivalentes às dos atuais oficiais de justiça são exercidas desde épocas remotas. Na Grécia Antiga, a partir do século V a.C., a resolução dos litígios passou para a esfera pública, instituindo-se a figura dos juízes exteriores à vida privada (JARDE, 1977). Em *A Trilogia de Orestes*, Ésquilo apresenta as “Fúrias”, personagens que saem do Hades (o Inferno) para intimar Orestes a ser julgado (ÉSQUILO, 1988), agindo de modo similar aos oficiais de justiça como são conhecidos hoje. Essas funções também possuem referências bíblicas¹⁷.

Na Roma Antiga, segundo Grimal (1988), os pretores eram auxiliados nos processos por escribas e escravos, além dos *lictors*, cuja função era executar as decisões do magistrado (pretor) e desempenhar o ofício de carrascos.¹⁸

No Brasil das Capitanias Hereditárias, encontramos os meirinhos, funcionários menores da administração local, voltados para fazer diligências e prender suspeitos. Ao longo do tempo, essas funções diversificaram-se, com o acréscimo de atribuições, como fazer penhoras e acompanhar o ouvidor-geral durante as audiências (SCHWARTZ, 1979).

No Brasil do século XIX, relatos de viajantes apontam para a relação entre os meirinhos e os advogados. No Rio de Janeiro, eles se reuniam todas as manhãs na via pública para tratar de seus negócios. Pela descrição de suas vestimentas, os meirinhos eram pessoas sobretudo pobres, mas que tentavam manter uma “aparência” de magistrados (NEQUETE, 1973).

Em Belo Horizonte, além dos oficiais de justiça lotados nas regiões, existe um grupo especialmente designado para o cumprimento de mandados de urgência em toda a

¹⁷ “Entra em acordo sem demora com o teu adversário, enquanto estás com ele a caminho, para que o adversário não te entregue ao juiz; o juiz, ao oficial de justiça, e sejas recolhido à prisão” (BÍBLIA SAGRADA. N. T. *Mateus*. capítulo 5, versículo 25).

¹⁸ Esses oficiais acompanhavam os magistrados com um molho de varas e uma machadinha para as execuções da justiça. Informação colhida no Dicionário Aurélio Século XXI, Versão 3.0, verbete “lictor”.

capital. Dois sistemas de plantões, desvinculados das regiões, foram criados: o “Plantão de *Habeas Corpus*”, que é cumprido semanalmente por um juiz, um escrivão e um oficial de justiça escalados para tal; e o plantão para o cumprimento de “mandados com réus presos”, que são executados por quatro oficiais previamente designados pela Central de Mandados.¹⁹

4.2 As tarefas dos oficiais de justiça

Com a intenção de apresentar um panorama das tarefas executadas pelos oficiais, fez-se um levantamento nos documentos disponíveis na Instituição dos tipos de mandados existentes. A diversidade dos mandados executados por esses profissionais e a especificidade que envolve cada um de seus atos de ofício, pautados na Legislação e nas normas institucionais, demonstra a exigência de dominar o conhecimento técnico-formal. As tarefas formalmente designadas aos oficiais de justiça variam conforme o tipo de mandado e estão relacionadas no Anexo I.

Cada tarefa a ser executada é minuciosa, exigindo do oficial competências variadas. Desde o mandado considerado mais simples até aqueles que demandam procedimentos mais complexos, como a convocação de força policial, o profissional deverá agir com segurança, não deixando margem a dúvidas ou questionamentos.

Através da observação direta do trabalho e das entrevistas realizadas, pôde-se evidenciar a execução de outras tarefas, além das prescritas, e que serão apresentadas a seguir.

¹⁹ O Plantão de *Habeas Corpus* lida com mandados urgentes, por exemplo: ofício de desinternação, ordem de internação, alvarás de soltura, separação de corpos, acompanhamento de visita ao filho e busca e apreensão de menor. No plantão para cumprimento de mandados com réu preso, os quatro oficiais cumprem os Alvarás de Soltura, que concedem benefícios aos presos, como: fiança, liberdade provisória, prisão domiciliar, revogação de prisão preventiva, temporária, civil ou outras modalidades. Atualmente, está em teste o projeto que designou uma equipe exclusiva para o trabalho de execução dos mandados de prisão civil (falta de pagamento de pensão alimentícia e depositário infiel).

Como procedimento inicial, o oficial de justiça deve fazer a identificação do tipo de mandado que vai cumprir; e, ainda, antecipa os possíveis problemas que possam surgir na execução dos mandados, tomando precauções e providências cabíveis (Anexo II). O oficial se prepara para o cumprimento das diligências conforme o tipo de mandado. Tal preparação implica arranjar meios físicos para a concretização da ordem; por exemplo, no mandado de despejo: chaveiro, polícia, caminhão para mudança etc. Além disso, precisa verificar se é um caso que possa resolver sozinho ou ir acompanhado de um colega (Anexo III). Cada mandado apresenta um grau de dificuldade para sua execução e diferentes exigências, conforme Quadro 1, p. 71.

Em entrevista, um oficial relatou o cumprimento de um mandado de despejo, no qual precisou se prevenir da reação do réu, que não queria sair da casa voluntariamente. O oficial obteve uma autorização judicial para arrombamento. Resistir à desocupação do imóvel é, muitas vezes, uma conduta orientada por alguns advogados aos seus clientes, como uma tentativa de ganhar tempo. Esse procedimento mostra-se, porém, ineficaz, pois o oficial pode se precaver e providenciar a referida autorização.

Outros itens de preparação para o trabalho são observados, como o planejamento prévio do percurso, meio de transporte e localização do endereço.

Antes de se dirigir ao local designado no mandado, o oficial faz o planejamento do seu percurso, muitas vezes, ainda, em sua própria residência. Como os oficiais são escalados para trabalhar em uma região determinada da cidade,²⁰ esse fator facilita o trabalho, pois os funcionários conhecem bem os locais onde atuam. Após um tempo de experiência na região, os profissionais já dominam os melhores percursos para se chegar aos logradouros.

²⁰ Exceção feita aos oficiais da “Urgência”, que cumprem mandados em qualquer local, pelo seu caráter emergencial.

Geralmente, o oficial organiza os mandados dentro da sua região, separando-os por seqüência de endereços.

O deslocamento para realizar as diligências exige um meio de transporte, que freqüentemente, é o veículo do próprio oficial. O automóvel particular proporciona a vantagem da rapidez e da autonomia para realizar o trabalho, mas, por outro lado, gera custos com estacionamento, com “guardador” de carros e combustível, onerando o oficial, já que a Instituição não garante o completo ressarcimento dessas despesas²¹. No entanto, notou-se que possuir carro não é uma prerrogativa de todos os profissionais. Aqueles que não possuem carro próprio, conforme a região de trabalho, enfrentam maiores dificuldades no que se refere aos custos com transporte, ao tempo despendido com os deslocamentos, ao aproveitamento dos horários para encontrar as pessoas, o que compromete sua produtividade. Na tentativa de vencer a limitação de não ter veículo próprio, uma das oficiais entrevistadas utiliza táxi, a fim de cumprir o volume de mandados na premência de tempo exigida. O recurso do táxi, embora onere a profissional, é utilizado com o objetivo de escapar das cobranças institucionais de produção: *“São gastos que ninguém quer saber se eu tenho, se eu deixei de ter e ainda me chamam de louca! Mas se eu não faço isso, lá vem ofício! [...] É uma situação que a gente enfrenta... séria!”*

Pela observação direta do trabalho, pôde-se verificar que o trajeto percorrido de automóvel pelo oficial não exclui o percurso a pé. É preciso enfrentar empecilhos como a distância do local de estacionamento e a dificuldade de acesso ao endereço (por exemplo, em becos, morros de favelas). Pode-se dizer que a necessidade de um veículo para a realização

²¹ Antigamente, o transporte para o cumprimento dos mandados era garantido aos oficiais que recebiam, para esse fim, o passe livre nos ônibus municipais. Mas, segundo informação de um dos oficiais entrevistados, houve a perda desse direito a partir do momento em que a Fazenda Municipal também foi intimada a pagar as verbas de condução para os profissionais. Como é a administração municipal que cuida dos transportes urbanos, não houve mais a concessão do benefício do passe para os oficiais da justiça estadual. Apesar de representar uma perda, muitos profissionais comentam que, mesmo de ônibus, não conseguem dar conta de cumprir todos os mandados, pois se consome mais tempo em sua utilização.

das diligências está intimamente relacionada aos prazos de cumprimento dos mandados. Cabe ressaltar que o deslocamento envolve um dispêndio de tempo não contabilizado pela organização formal do trabalho, evidenciando a discrepância entre o prescrito institucionalmente e a realidade de execução das tarefas.

A localização do endereço por vezes se converte em uma tarefa difícil, conforme o tipo de região em que o oficial atua. Os becos de favelas, regiões cortadas por anel rodoviário, ruas com numeração sem seqüência são exemplos de logradouros difíceis de se localizar, principalmente quando o oficial não conhece bem a região. Isso pode ocorrer quando há substituição do profissional, em caso de férias ou licença, ou quando o oficial é novato na profissão.

No ato do cumprimento do mandado, o oficial de justiça assume o papel da autoridade que representa uma decisão judicial, isto é, um juiz, e que, ao mesmo tempo, deve obter informações precisas para o magistrado. Durante a observação do trabalho, a oficiala (já citada) esmerava-se na busca de dados, no cuidado em embasar sua ação dentro dos princípios legais e em impedir a ação do jurisdicionado contra os mesmos, por ignorância ou por má-fé. Na execução da primeira diligência observada, o diálogo da oficiala com a funcionária de uma loja visava obter a confirmação da razão social da empresa matriz, que diferia daquela registrada no mandado. Assim, a oficiala solicitou o nome da razão social atual, perguntou à trabalhadora se ela representava legalmente a firma e pediu o endereço da matriz que ficava em outro estado. Em seguida, explicou à vendedora qual seria o próximo passo do processo (emissão de *carta precatória*), leu em voz alta os dados fornecidos por ela, certificando-se de sua correção. Finalizando a diligência, requisitou e anotou os dados dos documentos pessoais da informante. No trecho abaixo, durante entrevista de autoconfrontação, a oficiala explica o porquê dos cuidados adotados: *“Pode dar problema, no processo, a pessoa entrar com uma petição dizendo que não é a representante legal, pode até dar problema para o oficial. [...]”*

Atrasar o processo... [...] Por isso eu estou perguntando se a pessoa tem poderes legais.”

Além de procurar confirmar se quem receberia o mandado era legalmente a representante da firma, a oficiala esclarecia que o ato de assinar o recebimento do mandado era grave, pois implica responsabilidade jurídica.

Além do cumprimento do mandado – o ato em si – os oficiais têm a tarefa de relatar o ocorrido na forma de certidões escritas. A certidão é dada como resposta aos atos de intercâmbio processual, como a citação, a intimação etc (TJMG, 2003, p. 34). Nela é relatado tudo o que ocorreu durante a diligência, constando dia, local, horário, número do documento apresentado pela parte, se houve ou não a aposição de sua assinatura, recebimento ou a recusa da contrafé após ser cientificada pelo oficial. Em regra, toda certidão deve ser encerrada com a expressão “*O referido é verdade. Dou fé.*”, atestando a validade do ato. A certidão serve ainda como “defesa” para o oficial, na medida em que o relato da verdade dos fatos poderá resguardá-lo de questionamentos futuros, como numa representação. Diante das agressões morais ocorridas durante a execução dos mandados, o oficial de justiça pode reagir usando a certidão como um instrumento legal de defesa. Nesse caso, o oficial menciona na certidão o nome dos envolvidos e arrola as testemunhas do episódio, para compor uma representação ao Ministério Público. Por vezes, o próprio Ministério Público, ao tomar conhecimento dos fatos pela certidão, abre o inquérito.

O auto é um outro tipo de documento escrito pelo oficial para dar resposta aos atos de execução envolvendo pessoas, bens ou situações, como: penhora, despejo, busca e apreensão, prisão etc. O oficial descreve minuciosamente o que ocorreu no momento da diligência, mencionando dia, local, hora, partes, testemunhas, identificando todos os intervenientes no ato (TJMG, 2003, p. 34).

A redação de autos e certidões é tarefa que também demanda tempo, exigências intelectuais e cognitivas (memória, atenção, concentração), além de psicológicas, pois, muitas vezes, retoma os afetos vividos durante a diligência.

A transmissão das informações ao juiz por meio dos autos e certidões visa dar maior clareza e segurança para a próxima decisão do magistrado, embora os profissionais não acompanhem os processos para saber se as informações foram utilizadas ou não. Muitas vezes, ocorre que o juiz devolve o mandado para o oficial confirmar o que foi escrito na certidão, exigindo, por exemplo, tomar informações com maior número de vizinhos, além dos mencionados. Isso gera um retrabalho para os profissionais, além de provocar sentimento de falta de reconhecimento do trabalho.

A maneira de relatar as ocorrências durante o cumprimento do mandado também interfere na compreensão do juiz. O uso de termos e formas lingüísticas para expressar o ocorrido faz diferença na própria aceitação do mandado como devidamente cumprido. Se o oficial não utiliza a linguagem jurídica que faça dirimir as dúvidas quanto aos procedimentos adotados, o juiz manda devolver a certidão para que o oficial a corrija ou esclareça. Por exemplo, nos casos em que o juiz ordena a citação do réu, mas o oficial não o encontra após diligenciar várias vezes no endereço, a certidão só é considerada conclusiva se for dito que o réu “encontra-se em lugar incerto e não sabido”. Se o oficial atestar apenas a não-localização do réu, o mandado é considerado não cumprido e é reencaminhado para o profissional.

De certa forma, na redação da certidão, alguns oficiais buscam precaver-se de outros atos do juiz, como um pedido de esclarecimento, de retorno ao local etc, e tentam proteger-se, eximindo-se da responsabilidade total por uma informação dada. A resposta da oficiala à entrevista de autoconfrontação ilustra esse cuidado: *“Porque, pensa bem: eu não estou afirmando que a pessoa é a representante legal. Ela é que me diz que é, ao assinar.*

Subentende-se que ela é a representante, pois o mandado é um documento sério, que tem implicações legais, não é qualquer pessoa que pode assinar.”

Na opinião do representante da Instituição entrevistado, a certidão de qualidade funciona como uma fotografia da situação para o juiz, sendo, por isso, índice de avaliação da qualidade do trabalho dos oficiais. No entanto, alguns profissionais relatam que nem sempre os juízes consideram o que informam, o que traz sentimentos de desvalorização do trabalho.

O cerne da atividade: a interação com os jurisdicionados

A interação com os jurisdicionados é o cerne da atividade dos oficiais e determina o alcance dos objetivos da justiça, referidos nos mandados. A relação interpessoal estabelecida durante as diligências é mediada por aspectos formais e informais, sendo estes últimos decorrentes da subjetividade de cada oficial.

O contato inicial com a pessoa procurada necessariamente envolve a apresentação e a identificação do profissional (aspecto formal). Nas diligências observadas, por exemplo, a oficiala tentava estabelecer um *rapport*, que, com frequência, era seguido pela sua auto-apresentação. A confirmação de dados e atributos referentes à pessoa procurada (nome, local de residência/trabalho, representante comercial em caso de firma, proprietário do bem etc) dava seguimento ao relacionamento. A postura do oficial de justiça, ao se apresentar, pode favorecer ou não o clima de simpatia e colaboração por parte dos interlocutores. Na observação do trabalho, a oficiala procurava cumprimentar as pessoas usando de simpatia: “Oi, é... não sei se é bom dia ou boa tarde?” Notou-se, ainda, que estabelecer relações interpessoais com pessoas próximas ao réu representa um fator favorável para a localização do mesmo. Numa das diligências observadas, foi necessária a interação da oficiala com os seguranças de um shopping, a fim de obter informações sobre a parte. Os oficiais dizem da

necessidade de se estabelecer uma rede de contatos com pessoas que se tornam seus informantes, nas diversas regiões, para localizarem as pessoas e os endereços procurados.

A identificação formal dá-se através da apresentação da carteira de identidade funcional fornecida pela Instituição Judiciária²². Durante o trabalho, o oficial de justiça tem o dever de se identificar para a pessoa com quem esteja interagindo por causa do mandado. No entanto, a forma e o momento de se identificar envolve certa sensibilidade e empatia do profissional, pois pode mobilizar reações emocionais negativas. Ficou evidente, pelas entrevistas, que os oficiais se preocupam com o momento e a forma de apresentação da carteira de identidade profissional, a fim de não causarem nenhum constrangimento para as pessoas diante de outras presentes (no seu local de trabalho ou residência) no instante de execução do mandado. Porém mesmo a cautela com que os oficiais se apresentam pode não minimizar o constrangimento: *“Eu estava entrando na casa de uma pessoa, e eu mostrei minha identificação, por questão de segurança... pois a senhora que me atendeu falou assim: ‘Mas essa carteira sua me intimidou muito, viu?’ Falou brava comigo!”*

Os profissionais reconhecem que a identificação formal dá segurança aos cidadãos, evita enganos e coíbe o uso indevido do título de “oficial de justiça” por pessoas de má-fé. Em relação às instituições, os oficiais adotam atitudes diferentes relativamente à identificação. As empresas públicas recebem freqüentemente os oficiais, tendo já um conhecimento dos seus procedimentos, o que dispensa a identificação formal. Nas empresas privadas, entretanto, isso não acontece, e a apresentação da carteira é necessária para facilitar o trabalho do oficial, evitando a revista, no caso de um estabelecimento bancário, por exemplo.

²² A carteira de identidade funcional é de configuração simples, não possui nenhum emblema que a destaque, embora alguns oficiais considerem interessante que um distintivo a compusesse, a fim de reafirmar a autoridade do profissional e, em algumas situações, causar certo impacto.

Outra tarefa ligada à interação com os jurisdicionados é esperar o tempo de reação das pessoas. Apesar da busca ativa que empreende para localizar o endereço, obter as informações a respeito do cidadão procurado etc, o *modus operandi* do oficial de justiça também inclui uma postura aparentemente passiva diante das reações dos indivíduos com os quais interage. Isso significa, muitas vezes, “esperar” a pessoa entender o significado da ordem inscrita no mandado – é o tempo de reação, subjetivo. Essa espera é caracterizada pela atitude de escutar a parte intimada, pois os profissionais relatam ser comum o cidadão buscar explicar-se, justificar o que levou à culminância daquela ordem judicial. Essa tarefa, ligada à organização real do trabalho, ocasiona maior dispêndio de tempo para o cumprimento da ordem, tornando-se fator de ansiedade para os profissionais, já que o tempo de reação dos jurisdicionados está diretamente relacionado à utilização objetiva do tempo nas diligências: *“É doido demais porque [...] você chega lá com o negócio (ri) pra pessoa, a pessoa se sente na obrigação de te relatar! De se justificar com você. E eu às vezes não tenho o menor tempo pra isso! Porque eu estou com 50, 60, 100 mandados na pasta!”*

Durante a observação do trabalho, no ato de recebimento de mandados, notou-se que as pessoas pediam à oficiala um tempo para se informar ou se orientar (com o advogado, parente, patrão etc) sobre como deveriam proceder. Isso implicava a profissional aguardar a realização de uma ligação telefônica, uma consulta pelo interfone ou pessoal, no momento da diligência.

No entanto, a reação da parte exige uma atitude ativa do oficial, que é demandado para esclarecer a linguagem jurídica aos notificados ou mesmo dar-lhes uma noção inicial realista de sua situação:

[...] ‘Mas isso, eu estar aqui não significa que a senhora é culpada! É ainda um processo...’ Aí você tem que, sabe? Porque a pessoa às vezes não entende, e é uma loucura! Então [...] eu tento tornar pra pessoa o mais natural possível [...]: ‘Calma! Ninguém está pré-julgando a senhora!’ – ‘Ah, mas meu nome está...’ – Olha, a gente escuta isso todos os dias – ‘Aqui está falando que eu sou réu! (ri) Eu não sou réu!’ E é o termo da justiça, né? Oh... eu tenho que explicar... ‘É um termo usado [...] mas... calma! E tal,

tem um processo’... Olha, a gente tem que ter esse preparo... pra estar dizendo isso sim!

A dificuldade com a terminologia jurídica é comum, pois se trata de uma linguagem específica, pouco conhecida pela população na sua generalidade. O oficial tem a tarefa de traduzi-la para os jurisdicionados, adequando-a à compreensão destes, pois os mandados são redigidos a partir do despacho do juiz.

Um exemplo desse aspecto pode ser destacado na observação do trabalho realizada, quando a oficiala questionou, por várias vezes, à funcionária da loja visitada se ela teria “*poderes*” para assinar o mandado em nome da firma, como sua “*representante legal*”. Em alguns momentos, mesmo com as explicações da oficiala, a atendente parecia não compreender. A profissional tentava debelar a incompreensão reiterando os termos jurídicos, unindo-os às informações sobre o andamento processual para o caso: se não houvesse um “*representante legal*” da firma no local, o juiz mandaria “*precatória*” para a outra cidade, sede da empresa. Ter “*poderes*”, ser “*representante legal*” e “*precatória*” são expressões comuns à hermenêutica jurídica, porém obscuras para a maioria da população.

Diante da dificuldade de compreensão da linguagem e dos atos jurídicos, a oficiala tinha atitudes pedagógicas junto às pessoas, fornecendo exaustivas explicações dos termos e procedimentos referidos. Numa outra diligência para a intimação de testemunha, a oficiala observada destacava e reiterava a informação principal: a ordem de comparecimento à audiência, no dia, horário e local estabelecidos no mandado. E ainda orientava sobre as conseqüências do não-comparecimento – no caso, a condução coercitiva – e até como a pessoa poderia justificar-se no seu trabalho sobre a convocação da Justiça. Enquanto o indivíduo intimado não demonstrasse compreensão das informações básicas do mandado, a oficiala não finalizava a diligência. Conclui-se, portanto, que a compreensão do réu, testemunha etc é também item de verificação do êxito do trabalho dos oficiais.

Muitas vezes, a falta de informação dos jurisdicionados quanto aos ritos formais da justiça e a orientação falha de seus representantes legais contribuem para uma maior insatisfação diante dos comunicados trazidos pelo oficial. Os oficiais cobrem, portanto, algumas das lacunas de informações da população, buscando aproximar a “Justiça” do cidadão: *“Na minha função está também elucidar para a parte o que é aquilo! Se não, eu não cumpri! Eu posso até pensar que está cumprido, a Administração pensar que está cumprido, mas a Justiça não vai estar sendo feita não!”*

O público com o qual o oficial interage apresenta uma diversidade de características pessoais, culturais, profissionais, sociais e essa multiplicidade exige do profissional habilidades não apenas na adaptação da linguagem a ser utilizada, mas também da postura diante do jurisdicionado. No cumprimento dos mandados, os oficiais também fazem um trabalho emocional, gerenciando as emoções emergentes (próprias e do outro) diante das situações conflituosas.

Cabe ressaltar que, embora o status profissional ou social dos jurisdicionados possa ser diverso, as emoções perpassam a relação interpessoal independentemente. Durante a observação realizada, em todos os mandados, pôde-se identificar a manifestação de emoções e a tentativa de controle delas, pois as pessoas se diferenciam na sua expressão e administração.

4.3 As dificuldades em contornar os subterfúgios (ou reações e atitudes) do réu

A operacionalização da execução dos mandados pelo oficial encontra dificuldades intrínsecas. Interagir com as partes, principalmente os réus, implica obstáculos bem peculiares, notados nas suas atitudes (subterfúgios) frente ao confronto com a Justiça. A seguir, exemplos de subterfúgios mais utilizados.

Muitos réus buscam ganhar tempo para não cumprirem o que está determinado no mandado ou dificultarem o cumprimento do mesmo pelo oficial. Na observação realizada, pôde-se notar que tal atitude fora adotada pelo gerente de uma loja, quando deixou a oficiala esperando as várias consultas que supostamente estaria fazendo ao “jurídico” da sua empresa, enquanto, na verdade, falava apenas com a secretária do advogado responsável.

Um dos oficiais entrevistados relata as dificuldades que o réu cria para sair do imóvel a partir da notificação do despejo. A fim de permanecer mais tempo no imóvel, o réu excede o prazo que o oficial solidariamente lhe concede, já que o prazo institucional (10 a 30 dias) para executar o mandado é do profissional.

Em um mandado de busca e apreensão de veículo, o réu se mostrava indiferente à comunicação da oficiala, desacreditando que ela fosse executar a ordem. A profissional pediu ao réu para retirar o carro do local – uma oficina de carros, onde vários deles estavam obstruindo a passagem. Porém ele só se decidiu a atendê-la mediante a ordem de prisão, por desacato à ordem judicial:

Que que ele fez? ‘Tá bom, eu vou liberar o carro, mas é... os carros estão com bateria fraca e nós vamos ter que fazer – eles falam “enxertar”, que é tirar a bateria de um carro passar para outro. É, ele queria ganhar tempo. Aí: ‘Tá bom, então pode tirar a algema dele e ele vai fazer.’ Ele rodou dentro da oficina, mexeu, mexeu, mexeu.

Neste caso, o réu fugiu literalmente da oficiala após justificar que as baterias estavam fracas e que precisava buscar uma bateria nova em sua casa para o carro funcionar:

No que ele foi na casa dele, não voltou mais. [...] Ele fugiu do local. E eu falei com ele [por telefone]: ‘Olha, se o senhor não voltar e tirar os carros do senhor, nós vamos tirar.’ [...] E aí, ele não apareceu, [...] pedimos as pessoas para empurrar os carros, já que não estavam funcionando, tiramos o carro...

No caso do cumprimento de mandado de busca e apreensão de um veículo, a lei prevê que dois oficiais sejam mobilizados para a tarefa. Mas, na prática, é comum os oficiais cumprirem este tipo de mandado sozinhos. Argumentar o que está prescrito na lei e ameaçar testemunhar contra a oficiala que não estava seguindo o prescrito (a presença do “oficial companheiro”) foi a forma de o réu dificultar o cumprimento do mandado de busca e apreensão do seu veículo: “[...] *A parte executada, ele descobriu [...] que eu estava cumprindo mandado sozinho, que esse mandado ia ser invalidado, isso, sabe, ele queria... de alguma forma dificultar o cumprimento, mas ele não conseguiu.*”

Os réus também verbalizam ameaças de que vão agredir, “*dar tiro em todo mundo*”, na tentativa de intimidar e fazer o oficial recuar.

Em uma das diligências observadas, a oficiala interagiu com um réu idoso, que a recebeu com cordialidade, pois já tinham uma amizade decorrente de outras diligências. Entretanto, a profissional esclareceu que o comportamento dele não fora sempre assim: “*Hoje esse senhor é uma seda, mas antes... Ele esbravejava!... Falava que ‘de jeito nenhum ia pagar’... xingava a situação, a mim, não.*”

Questionada sobre o que sentia com a atitude do réu, a oficiala comentou: “*Antes, quando ele esbravejava, me dava... dava... [movimenta a mão para o peito, como para mostrar algo no coração] não era medo... era uma...*” Com dificuldade para descrever o que sentia, a oficiala concordou que ficava ansiosa quando precisava interagir com ele.

É possível pensar que há diferenças nas reações à intimidação conforme a experiência dos oficiais. Os mais experientes na profissão geralmente têm maior segurança para impor sua autoridade e fazer cumprir a ordem. Os oficiais que têm menos tempo na profissão sofrem mais com a intimidação. Esse aspecto foi colocado por um dos oficiais

entrevistados quando ele conta sobre uma outra colega, com dois anos de prática, que recuou diante de um réu intimidador. Por interfone, ele a autorizou a adentrar no prédio, ameaçando recebê-la “pelado”. Diante do abalo emocional da colega, o oficial dispôs-se a acompanhá-la na segunda diligência: *“Quando ela me procurou, falei: ‘Vamos lá que eu quero ver se ele vai ficar pelado pra mim!’ Aí que eu te falei que é a diferença!”*

Tratamento de hostilidade e promoção de envolvimento afetivo

A execução da ordem pelo oficial fere os interesses dos réus, sendo a hostilidade e o envolvimento afetivo estratégias para tentar dificultar a finalização do mandado e mobilizar emocionalmente o profissional. Uma das oficiais entrevistadas relata um caso em que tentava cumprir um mandado de penhora após conhecer a história do problema, pela interação com os réus. Embora a oficiala tenha se mostrado aberta a escutar o drama vivido por eles, o dever de cumprir a ordem se impunha e o seu retorno ao local para finalizar o mandado²³ colocou-a frente às reações hostis das pessoas: *“Depois, eles começaram a me tratar mal... porque eu tinha que cumprir o mandado. Então, eu ia lá e não achava as pessoas, eles não me recebiam, sabe? Então foi assim, muito desgastante, muito mesmo.”*

Por vezes, o profissional permite o tratamento hostil do réu para cumprir o objetivo principal determinado no mandado: *“Ele me maltratou, sabe? Ele só faltou pisar em cima de mim e o policial querendo que eu mandasse prender. [...] Eu não queria fazer isso porque o meu objetivo ali era simplesmente pegar o veículo e entregar pra outra pessoa e pronto.”*

²³ No caso de mandados de penhora, assim como nos de busca e apreensão de bens, os oficiais vão primeiro para levar a notificação ou citação para que o réu faça a quitação da dívida. Se este não o fizer, é que os oficiais retornam com a ordem de penhora dos bens, busca e apreensão ou remoção.

Os oficiais de justiça podem dar “voz de prisão”²⁴ aos réus que tentam prejudicar o cumprimento da ordem, que os desacatem ou mesmo os agridam. Porém, como a seqüência envolve uma série de procedimentos que trazem mais desgaste, os profissionais relevam: “*Se eu desse voz de prisão e conseguisse levar na delegacia, aguardar a boa vontade dos detetives, do delegado, aparecer na medicina legal para você examinar corpo de delito...*”

De certa maneira, os oficiais colocam que a falta de credibilidade da população em relação à Justiça, considerada lenta e parcial – “*Justiça contra pobre anda mesmo*” – também é um fator que gera hostilidade na forma como os oficiais são recebidos e tratados: “*Há uns anos atrás quando a gente falava assim: ‘Ah é o oficial de justiça’, todo mundo tinha... um respeito até desnecessário, mas... tinha. Hoje em dia, as pessoas mentem pra gente e [...] você finge que não sabe porque você não tem o que fazer.*” Alguns oficiais comentam que as pessoas, quando recebem o mandado, xingam a Justiça, o juiz, o promotor... com comentários hostis e o oficial precisa contornar a situação a fim de concluir o mandado.

Alguns oficiais compreendem que a reação emocional negativa dos réus para com eles, freqüentemente, é por um erro de interpretação, por considerá-los responsáveis pelas imposições exaradas nos mandados:

Meu Deus, por que isso tudo, por que essa zona toda? Por quê? Por causa de um mandado judicial. [...] Porque o réu, ele vê... você como um carrasco! [...] Então, [...] pela ordem de ficar com raiva, primeiramente: [...] do dono do imóvel, do advogado que entrou com a ação, do juiz e eu seria o último! (ri) Mas eu que vou lá cutucar ele, né?

Algumas vezes, o oficial é envolvido na história do drama narrado pelo réu. Esse envolvimento afetivo é um subterfúgio para protelar o cumprimento da medida judicial. O conteúdo dramático mobiliza as emoções dos oficiais, promovendo uma empatia para com os

²⁴ Os oficiais de justiça têm o direito de emitir “voz de prisão”, que significa uma ordem de prisão quando a parte ou outra pessoa esteja obstruindo o serviço da justiça, no caso, o cumprimento do mandado. Na prática, os profissionais dizem ser difícil lançar mão deste ato de autoridade, pois, conforme o tipo de mandado, eles não estão acompanhados por policiais, que seriam os responsáveis por executar a ordem de prisão.

problemas vividos pelos réus: *“Parece que esse envolvimento te... é feito pra você ficar balançado [...] e não cumprir da forma que tem que ser cumprido.”*

Ocultação e dissimulação

Alguns oficiais entrevistados relataram a dificuldade em localizar os réus que se ocultam intencionalmente, exigindo do profissional o retorno por mais de uma vez ao local, na tentativa de encontrá-los: *“[...] Tem outros que é apenas uma coincidência, você não achou, tá? Mas outros você percebe, você sabe que o cara está se ocultando deliberadamente!”*

Alguns artifícios são utilizados como, retirar o número da casa. Em entrevista coletiva, um dos oficiais relatou um caso em que o seu colega, atualmente aposentado, respondeu uma representação por não ter localizado o número do endereço citado no mandado. Ao certificar a não-localização do número, o advogado do autor comprovou com cópias de contas de água e luz que o número existia: *“O número não constava na casa, foi colocado depois, na época do cumprimento do mandado havia caído.”* O oficial até tirou uma foto da casa para documentar sua defesa e evitar o processo administrativo.

Outras vezes, as pessoas procuradas ocultam-se, não atendendo ao chamado do oficial: *“Eu ia lá e não achava as pessoas, eles não me recebiam.”*

Os oficiais enfrentam ainda dificuldades para constatar a identidade do réu, pois muitas vezes ele simula ser outra pessoa para desviar o oficial de seu objetivo. Embora tal atitude seja enquadrada como criminosa, os oficiais mostram um jogo de cintura para tratá-la a fim de que não haja conseqüências danosas para o réu:

Ele tentou me enganar... Ele falou que ele não era fulano, mas eu falei assim: ‘Olha, seu fulano, se eu fosse o senhor eu não fazia isso. [...] Então, o senhor pode chamar, porque eu vou ficar aguardando aqui,[...] de qualquer forma o carro vai ser penhorado, não tem outro jeito.’ Aí ele virou as costas, ele estava indo embora, aí eu chamei pelo nome que estava no

mandado. [...] ‘Se eu fosse o senhor, eu não fazia isso, vai ficar pior para o senhor, e tal’.

Em suma, viu-se que o oficial de justiça precisa ter habilidade para manejar as reações emocionais envolvidas, não sendo suficiente aplicar o que está prescrito nos mandados, pois o contexto em que as tarefas são realizadas é complexo e subordinado a uma imprevisibilidade de reações dos cidadãos. Além disso, comunicar o que diz a lei, durante cumprimento dos mandados, não é meramente executar a entrega de “cartas oficiais”. Trata-se de uma tarefa que exige várias competências, desde a localização do endereço – muitas vezes incerto ou camuflado – à identificação da pessoa a ser intimada, que nem sempre se encontra no local indicado no mandado. A localização do jurisdicionado exige do oficial uma busca ativa que inclui a aproximação de outras pessoas que possam ser informantes, sejam porteiros, vizinhos, parentes ou outros, até finalmente se estabelecer o contato pessoal com o destinatário do mandado.

Nota-se ainda, a presença do aspecto da divisão sexual do trabalho na diferenciação dos subterfúgios utilizados pelos réus. Pode-se inferir que a diferença entre os sexos influi na vulnerabilidade à intimidação. Dentre os profissionais entrevistados, somente as oficiais de justiça foram intimidadas pelos jurisdicionados.

5 O COMPONENTE EMOCIONAL DO TRABALHO DOS OFICIAIS DE JUSTIÇA

Neste capítulo, serão abordadas algumas situações de trabalho vivenciadas pelos oficiais de justiça na relação com os jurisdicionados, as quais tocam sua sensibilidade, mobilizando emoções. Fatores psicossociais que envolvem os jurisdicionados trazem repercussões emocionais para o oficial de justiça, que constantemente defronta com tensões e paradoxos. Também serão apresentadas as emoções freqüentemente vividas no trabalho e as situações a que se correlacionam.

5.1 A mobilização das emoções no trabalho dos oficiais de justiça

Então tem hora que você passa por cada coisa, que você não sabe. Se pudesse abrir um buraco, você entrava dentro. Ou então se você pudesse, se você tivesse uma AR-15, você usaria! Porque a pessoa, ela mexe tanto com o seu brio, de repente, ou com a sua emoção, seja para o bem ou para o mal, porque a gente é humano, que se você não tem equilíbrio, é, olha, podem acontecer as coisas mais terríveis!

Como visto até aqui, no exercício da função, os profissionais estão diante de exigências afetivas que implicam graus variados de dificuldade para a concretização de suas tarefas. Elas advêm não apenas da natureza da ordem judicial, do acesso à região onde será cumprido o mandado, mas, principalmente, da interação com as pessoas. Na maioria das ocasiões, tais exigências significam lidar com reações emocionais negativas dos jurisdicionados, de agressividade ou de violência, e ainda podem demandar do oficial a condução de situações imprevistas, como socorrer alguém que apresenta mal-estar súbito diante do comunicado judicial. Adentrar em aglomerados de favelas também se converte em uma exigência emocional, pois implica o enfrentamento do medo da violência, notadamente quando o oficial deve localizar réus da área criminal, muitos dos quais envolvidos em tráfico

de drogas e armas, e que exercem poder de comando sobre o local. Outras vezes, nas situações mais conflituosas (na busca e apreensão de bens/crianças, no despejo) é exigido do profissional a mediação entre o autor e o réu, a fim de evitar confrontos diretos e acordar meios para viabilizar o cumprimento do mandado de forma mais humana e pacífica.

A carga psíquica das tarefas dos oficiais de justiça pode aumentar em decorrência das condições estruturais da organização do trabalho, que impõem pressões advindas da hierarquia, volume de mandados, prazos etc. Essa carga é revelada quando os objetivos institucionais focalizam a execução quantitativa das tarefas (número de mandados), negligenciando as exigências emocionais dos oficiais no trabalho de campo, junto às pessoas convocadas pela Justiça. Nesse sentido, notou-se uma contradição no grau de apoio efetivamente oferecido pela Instituição para trabalhar o componente afetivo durante a interação com os jurisdicionados. Conforme afirma o representante da Instituição entrevistado, ao trabalhar com mandados que apresentam uma exigência afetiva maior, o oficial pode solicitar um especialista (por exemplo, um psicólogo ou assistente social), através da Diretoria da Central de Mandados, para acompanhá-lo durante a diligência. No entanto, todos os oficiais entrevistados desconhecem a prestação desse serviço de parceria, assumindo sozinhos a demanda qualitativa (emocional), o que configura uma fonte de aumento da carga psíquica no interior da organização formal do trabalho.

Lidar com o afeto gerado em situação real mobiliza outros afetos, para o que será necessário construir habilidades específicas. Trata-se da condição emocional do profissional. Uma primeira ilustração dessa necessidade é apontada pelo Quadro 1, que apresenta a classificação do grau de dificuldade no cumprimento dos mandados, segundo a percepção dos próprios oficiais:

QUADRO 1

Classificação do grau de dificuldade das diligências para o cumprimento dos mandados e a condição psicológica exigida segundo a percepção dos oficiais de justiça (Setor de Apoio) em Belo Horizonte, 2004

Tipo de mandado a ser cumprido	Classificação da diligência a ser realizada	Necessidade de promoção de meios	Condição psicológica exigida	Nº de oficiais exigido	Tempo previsto para cumprimento do mandado
Citações e/ou intimações, notificações e cientificações simples.	Fácil	Não necessita	Mínima	1	20 min em sua normalidade
Penhora, Avaliação de bens, Constatação de abandono, Citação com hora certa.	Regular	Às vezes	Razoável	1	40 min em sua normalidade, ou seja, apenas um bem. Este tempo é função da quantidade de bens a serem relacionados
Busca e apreensão de bens, Remoção, Depósito de bens, Reintegração na posse de bens, Imissão na posse de bens, Vistoria em bens, Penhora em faturamento da empresa, Arrolamento de bens, Restituição de bens, Embargo de obra nova, Entrega de bens, Manutenção na posse.	Difícil	Sempre	Máxima	2	1 hora, se for um ato normal, sem resistência, arrombamento ou qualquer outro incidente. No caso do arrolamento, o tempo será em função da quantidade de bens.
Despejo, Busca e apreensão de menores ou pessoas, Separação de corpos, Acompanhamento de visita ao filho, Prisão cível ou criminal, qualquer mandado a ser cumprido em grandes aglomerados de favelas, em estabelecimentos penitenciários ou com determinação para o cumprimento com presença de força policial e arrombamento.	Complexa	Às vezes	Especial	2	Mínimo de 2 horas, pois, tratando-se de ato que envolve o lado emocional de famílias, tem resultado imprevisível. O comportamento dos envolvidos poderá levar a prisões.

Mandados como o de despejo, de busca e apreensão de menores (buscar a criança para o responsável que ganhou a guarda), de separação de corpos (retirada de um dos cônjuges do convívio conjugal) e de prisão demandam do oficial um certo equilíbrio

emocional para lidar com os sentimentos provocados quando há confrontos de interesses entre as duas partes, na maioria das vezes, presentes no local da diligência. Entre os vários tipos de mandados existentes, a maior parte dos oficiais participantes da primeira pesquisa²⁵ (49%), considerou o mandado de busca e apreensão de menor mais difícil de ser cumprido do ponto de vista emocional. Muitos alegam que não há apoio psicológico no momento do cumprimento do mandado. Em segundo lugar, 22% consideraram o mandado de despejo e, em terceiro, o mandado de separação de corpos, com 12% dos entrevistados. Os demais mandados isoladamente não perfizeram mais do que 6% e, em conjunto, totalizaram 18 %.

O Quadro 1 traz elementos que mostram que os mandados cujo conteúdo toca mais intimamente a vida das pessoas levam a um embate afetivo maior e exige dos oficiais uma “condição psicológica máxima ou especial” para lidar com os sentimentos provocados nos confrontos de interesses entre as partes:

Na condição máxima, você precisa de impedir determinadas atitudes dos réus... Dá medo, muito. Você não sabe o que a pessoa vai fazer. A gente se sente vulnerável, sem defesa. Na condição psicológica especial é o significado emocional do ato. Mexe com a vida e a liberdade das pessoas. Você tem vontade de chorar mesmo... Se você está de bem com sua vida, tudo bem. Se você está abalada, desaba junto com a pessoa.

O caso de um dos oficiais entrevistados ilustra a necessidade dessa condição psicológica máxima ou especial. O profissional faz associações entre o cumprimento de mandados de despejo e sua utilização de bebidas alcoólicas para aliviar as tensões emocionais vivenciadas durante as diligências: *“Igual eu já falei com a... até com a doutora... varia muito do... estado de, de... estresse, de... vamos supor... fiz um despejo... semana passada... aí... me abala alguma coisa assim... eu vejo alguma coisa assim... aí eu tomo duas doses.”* No entanto, manter o controle do uso da bebida de forma a possibilitar a continuidade das atividades profissionais encontra-se num limite tênue: *“Eu mantenho um nível assim... é... que dê pra trabalhar. [...] Hoje eu até bebo [...] mas antes, eu nunca bebia antes [...] das 18*

²⁵ Esses dados se referem à análise dos 176 questionários devolvidos, após serem aplicados aos 262 oficiais lotados na Central de Mandados em 2000, na primeira pesquisa realizada com esses profissionais.

horas. *É... bebia sempre após... ter cumprido o serviço e tal...*” Pode-se pensar que o recurso ao álcool seja parte de um mecanismo de defesa, que se associa, para o sujeito, a certo preparo emocional para o enfrentamento das situações geradas no cumprimento dos mandados.

Outra oficiala de justiça associou a precipitação de um transtorno depressivo após o cumprimento de um mandado de busca e apreensão de menores que a mobilizou fortemente, pois as duas crianças (irmãs) envolvidas choraram e suplicaram à profissional para não tirá-las da companhia da avó para irem morar com a mãe, conforme determinava a ordem. Mesmo depois de superado o processo depressivo, a vivência desse tipo de mandado ainda continua trazendo sofrimento à oficiala.

Os mandados que promovem maior mobilização de emoções estão associados a fatores psicossociais, que se manifestam nas carências materiais, sociais, afetivas e nos dilemas ético-morais. Na opinião de um dos entrevistados, esses fatores se refletem no trabalho da Instituição:

O Judiciário... é o termômetro da sociedade, você concorda comigo?[...] Se o Brasil vai bem, nós não trabalhamos. Se o Brasil vai mal, nós trabalhamos... O Judiciário no geral! Por que isso? [...] Miséria do país! O cara não tem emprego, não tem moradia, não tem... puxa!

A seguir, buscou-se delinear os fatores que mais se evidenciaram durante os relatos das entrevistas.

Diante dos quadros de misérias humanas e sociais, os oficiais não ficam imunes emocionalmente. Um dos oficiais entrevistados relatou ter trabalhado no processo de um rapaz acusado de cometer um crime hediondo. Na verdade, e ainda segundo o oficial, o rapaz foi vítima de trama, extorsão e perseguição policial, o que resultou em sete processos de estupro. Tendo intimado o indivíduo em todos os processos – nos quais ele foi absolvido – o oficial sensibilizou-se com a situação injusta vivida pelo réu e compartilhada pelos membros do grupo familiar:

É... nesse caso, não tem jeito de você não sentir revolta! [...] Quando eu ia intimá-lo, eu sabia da história... eu orientei a família a procurar o

Ministério Público, porque eles eram muito humildes. Mas eu não posso entrar, porque senão eu corro risco de vida também!... Entendeu?

No relato desse caso, o oficial se refere à mobilização de suas emoções, dizendo do sentimento de tristeza pela impotência enquanto profissional e ser humano frente às situações:

Tem coisas que me emocionam quando há muita injustiça. [...] Nesse caso, quando as pessoas são vítimas dessas circunstâncias, em que a gente não pode fazer absolutamente nada! Eu não sou xerife, eu não sou dono da verdade, eu, eu não sou super-herói, eu não tenho peito de aço!... Eu posso orientar as pessoas. [...] Eu fico triste!... Às vezes me dá uma certa tristeza de ver.

Uma outra oficiala entrevistada narra o caso do cumprimento de um mandado de remoção de bens, numa farmácia tradicional na sua região de trabalho, onde trabalhava apenas uma senhora, já bem idosa. Como ela não ressarciu certa dívida, após a penhora, o processo culminou na emissão do mandado de remoção dos medicamentos:

Quando eu cheguei pra remover, a maioria dos remédios que estavam na... prateleira era só caixa. Não tinha conteúdo. E era uma velha [...] com mais de 60 anos... com a cara, um olhar sofrido... e eu olhei pra ela e falei: ‘Olha, vou ter que retirar tudo.’ – ‘Minha filha, não tem nada aqui quase...’ E a gente querendo tudo. – ‘E, mas como é que a senhora está mantendo essa farmácia com caixa vazia?’ Aí as lágrimas dela pingando, eu com o advogado da parte autora lá fora, caminhão, kombi, sei lá o quê pra levar os negócios...

A imagem apresentada pela farmácia ocultava as condições de penúria vivenciadas pela proprietária. A interação da oficiala com a senhora (ré), no instante do cumprimento do mandado, trouxe à tona o drama encoberto: um de seus filhos, ao se casar, pediu dinheiro emprestado para o sogro a fim de comprar o apartamento do casal. Para emprestar-lhe o valor, o sogro exigiu que a mãe do rapaz – dona da farmácia – assinasse promissórias em garantia. Por infortúnio, o filho dela faleceu e o sogro executou a dívida judicialmente:

E aí ela chorava e falava assim: ‘Mas este homem, ele é muito ruim, ele é muito ruim!’ Realmente o cara era muito ruim mesmo, cá entre nós. [...] Fechou a farmácia! Da dona! Vou falar que esse homem é bom? Eu não tenho que tomar partido! [...] E olha, eu sou instrumento da justiça e o juiz

não sabe de nada disso, mas ele vê aquilo tudo está lá [no processo], uma promissória...

Embora a oficiala defenda que, no exercício de sua profissão, não possa “tomar partido”, enquanto ser humano, suas emoções são mobilizadas frente aos conflitos, trazendo à tona, simultaneamente, seus valores pessoais: *“Eu estava, eu estava com raiva... e... estava horrorizada como é que a vida, como é que a gente, todos nós, porque eu também, como é que você entra às vezes numa situação, que você perde a visão do total.”*

Pode-se pensar que o ambiente relacional sempre permeado pelas dificuldades do outro promova uma atmosfera afetiva na qual os profissionais se sentem envolvidos como partícipes – responsáveis – do drama das pessoas:

Então foi assim, muito complicado, eu me envolvi... eu fiquei preocupada, eu... me desgastei tremendamente, porque eles me pediam quase que “pel’amor de Deus” pra não fazer a penhora. Eu falava assim: ‘Olha, o máximo que eu posso fazer é dar um prazo pra vocês ir lá quitar a dívida. Não posso deixar de cumprir.’ [...] Então eu ficava adiando o cumprimento do mandado na esperança que eles fossem lá, quitar a dívida...

De fato, existe uma compreensão, por parte dos profissionais, de que os problemas encontrados na situação de litígio fazem parte de uma conjuntura macrossocial, sendo a execução do mandado apenas um reflexo desta. No entanto, nota-se que a percepção das desigualdades entre as classes mobiliza emoções nos profissionais:

Não é revolta... com o dono da casa, [...] com o advogado que está correndo com a ação, não é revolta com o juiz, [...] com o promotor! Sabe o que me revolta? O sistema. [...] Esse homem está sendo despejado porque está na miséria,[...] está desempregado,[...] não é porque ele quer não!

Em casos de mandado de despejo, os oficiais deparam com quadros de miséria que extrapolam as dificuldades materiais, o que os sensibiliza, fazendo-os sentirem-se impotentes frente aos problemas encontrados: *“Quando um cara me contando – um cara miserável [...] que eu estou despejando lá... Os filhos todos doentes... os filhos todos esquisitos... miséria profunda! [...] Isso me comove, bicho. Me regaça! Desnível social. Ô gente, eu porque... não dá pra corrigir não!”*

Diante das situações de miséria dos despejados, o oficial também vivencia uma pressão psicológica, decorrente da tensão entre o cumprimento do dever (ordem do juiz) e a sensibilização frente aos diferentes interesses e condições sociais das pessoas envolvidas:

Do outro lado também tem o cidadão que está precisando do imóvel, que ele alugou [...] pra sobrevivência dele! Você fica entre a cruz e a espada! [...] Uma situação danada. Um te chora miséria de um lado e o outro queixando do lado! Juiz de um lado, promotor de um lado, parte de um lado e... e um miserável do outro lado! [...] Entra numa... [pressão] psicológica, né? Isso vai te desgastando, você vai se roendo... Ai meu Deus... Que que vai ser daquele cara?

As situações que envolvem o cumprimento de mandados de prisão civil, por falta de pagamento de pensão alimentícia, podem apresentar características diversas, desde um pai que não quer pagar e planeja vários subterfúgios para evitar a penalização da justiça, até aquele que realmente não tem condições materiais para suprir o débito. Um caso relatado por um dos oficiais enquadra-se nesta última condição. Em um bairro de periferia de Belo Horizonte, um homem morava com seus três filhos, após separar-se da mãe deles. O oficial, tocado pela situação, dirigiu-se ao local várias vezes, tentando convencê-lo a procurar o advogado da ex-mulher para pedir o relaxamento da ordem de prisão, situação legalmente possível, já que o intimado se encontrava desempregado e, ainda assim, com os filhos: “Chegou um... ponto que [...] estava difícil já, pra mim na Corregedoria! [...] Não tem como, como é que eu vou fazer? E eu passei um dia antes lá, e eu avisei [...] ‘Estou pedindo pelo amor de Deus, resolve esse problema, cara!’”

Nesse caso, é evidente o esforço do oficial para evitar a prisão do réu, compadecendo-se diante da situação encontrada, vivenciando um conflito decorrente do seu sentimento de injustiça e da pressão da organização referente aos prazos. O profissional comenta que algumas medidas judiciais, como a citada, resultam ineficazes, e contribuem para dilatar tanto as condições de miséria humana quanto o sofrimento emocional:

Moral da história: o cara ficou 60 dias preso lá. Pergunta: resolveu alguma coisa? Não, não... O mandado está pra sair de novo pra prender o cara novamente. Que a lei fala, chegar os 60 dias [...] não pode ficar contínuo,

tem que soltar o cara depois prender de novo. [...] Despesa... cansa... é problema psicológico pra... todo mundo! Pra família... [...] porque todo mundo sabe! Eu não vou na casa da pessoa levar presente pra ninguém!

Existe ainda um sentimento de tristeza em relação à impotência diante da realidade vivida pelo réu; a emoção interfere na identidade do oficial, que, enquanto ator social, acaba por representar o papel de “mensageiro da luta de classes”:

Cheio de gente com diploma debaixo do braço aí, queimado para o mercado de trabalho! O cara tem família, pô! Isso é injusto, cara! Tudo porque é um governo corrupto, sac..., político sac..., corrupto! Isso me entris... isso corta meu coração! Me corta! Me corta! E quem é o porta-voz dessa miséria toda, quem que é? O desgraçado... o danado do oficial de justiça!...

Um outro aspecto observado no exercício do trabalho é a vivência de emoções a partir da identificação do oficial com as dificuldades experimentadas pelos cidadãos intimados pela Justiça. Não raro, tal identificação se converte em fonte de sofrimento no trabalho desses profissionais:

Eu acho que o que mais me machuca quando eu vou cumprir uma busca e apreensão de menor é a reação do menor. A reação do menor que me atinge, não é o fato em si, sabe? É... O fato, pra mim, é um fato normal, mas eu... na hora que o menor reage mal é que eu também reajo.

Mesmo após um longo tempo na profissão, o envolvimento emocional advindo da identificação com os problemas vividos pelas pessoas pode não ser controlado. Um dos entrevistados, atuando há 27 anos como oficial de justiça, fala que seu desgosto pela profissão está associado a essa impossibilidade de dominar seus sentimentos diante das identificações:

Do meu trabalho, eu não gosto. [...] Por mais que a gente queira é... deixar não envolver... estou envolvido. Acabo envolvendo, sabe? Sentido emocional mesmo. Eu não consigo até hoje, pegar um mandado, despejar um fulano sem sofrer junto. Parece que está me despejando...

A despeito de as situações com as quais os oficiais deparam apresentarem conflitos, nem sempre o sofrimento emocional é resultante deles, mas novamente da identificação com as limitações econômicas e sociais que os jurisdicionados apresentam, por vezes já experimentadas na história pessoal dos próprios profissionais.

As restrições materiais enfrentadas pelos réus, como não ter casa própria ou não ter recursos para quitar uma dívida, podem encontrar ressonância na vivência do oficial, que se sensibiliza ao projetar-se na situação do outro:

Por Deus, eu moro, eu moro tão bem... tenho uma casa tão bonita! Te falei, eu moro numa cobertura. Com muita luta, só Deus sabe! Tenho um carro novo, graças a Deus. Sou muito bem empregado; Deus, acima de tudo, eu tenho saúde! [...] Eu tenho uma família bonita, meus filhos são lindos, maravilhosos. [...] Te juro por Deus que eu não quero mais nada na vida!... Agora... assim... esse coitado desse cara aí... meu Deus!

Um oficial relatou um caso em que se envolveu numa discussão com o réu, ocorrendo agressões verbais mútuas. Após o incidente, o oficial de justiça recebeu vários mandados para cumprir referentes àquele mesmo réu, ora para citar ora para penhorar bens... Porém a execução dos mandados se converteu, segundo sua percepção, em “ato automático”, visto que eles praticamente não conversavam. Nessa mesma época, o oficial diz ter sofrido um processo administrativo na Instituição, fato que lhe trouxe intenso sofrimento emocional, com efeitos negativos sobre sua saúde – perda dentária conseqüente do bruxismo que desenvolveu na época, e sobre sua família, pois a esposa, grávida, sofrendo emocionalmente com sua situação, teve um aborto. A vivência da acusação pelo processo administrativo fez com que o oficial se identificasse com o lugar ocupado por aquele réu:

Mas eu percebi com o tempo... [...] que eu tinha sido muito rigoroso... com a pessoa que estava passando por um momento difícil. Principalmente porque eu sofri um processo também! [...] Estou sendo injustiçado. [...] Eu dei outro significado. [...] Mas depois [...] que eu estou passando por esse processo, que eu tive tempo de meditar!

Sentir essa identificação com a situação vivida pelo réu trouxe a possibilidade de ter empatia para com ele, além de promover mudanças na postura do oficial:

Me fez pensar... e eu tive a grande capacidade [...] de pedir desculpas pela minha truculência, como eu ainda... ajudei ele a achar uma solução para o problema dele mais rápido possível! Num dos problemas dele!... Eu consegui ver que ele era [...] uma pessoa extremamente trabalhadora... que fez algumas bobagens... [...] e isso o endividou...

Os mandados de busca e apreensão de menor envolvem, na maioria das vezes, intensas reações emocionais, por parte dos adultos que disputam a guarda ou por parte da

própria criança. Uma das oficiais entrevistadas considera esse tipo de mandado como o mais difícil emocionalmente de cumprir, por causa da sua identificação com a situação de vulnerabilidade enfrentada pela criança:

É... a maior dificuldade que eu tenho, né, que é busca e apreensão de menor. Eu me coloco muito no lugar das pessoas... [...] Eu gosto de ser independente, eu gosto de tomar minhas próprias decisões... E eu vejo que o menor quando ele é colocado naquela situação, ele não tem direito de definir pra onde ele vai. Normalmente, ele não é ouvido, e ele é colocado numa situação em que ele quer ficar num lugar e estão obrigando a ir pra outro.

Apesar de a criança ser uma pessoa subordinada ao comando dos adultos, para a profissional ela deveria ser ouvida, o que nem sempre acontece. Ao relatar o caso de uma busca e apreensão de uma menina de 8 anos, que, segundo a decisão judicial, seria tirada da avó para ficar sob a guarda da mãe, a oficiala comoveu-se porque a criança dizia que a mãe se alcoolizava e permitia que o namorado drogado batesse na garota: “*Aquilo, naquele momento, é... que a menina estava falando, eu acreditei na menina. Eu acho que eu me envolvi, lembrando talvez até das minhas filhas!*”

Ver-se obrigada a cumprir uma ordem que fere seus valores pessoais no que se refere à proteção e ao cuidado que uma criança deve receber de uma mãe, no entendimento da oficiala, trouxe-lhe sofrimento: “*Toda vez que eu tenho que impor a... esse tipo de atitude a uma pessoa, isso me faz sofrer. Porque eu acho que eu não quero aquilo, não quero pra mim, não quero fazer aquilo com a pessoa.*”

Há uma tensão entre fazer cumprir a decisão judicial e ao mesmo tempo enfrentar os conflitos emocionais gerados frente ao envolvimento e à identificação com a situação vivida pela criança:

Dessa segunda vez, por mais que me doeu, eu cumpri a ordem do juiz. Peguei a menina e entreguei a menina pra mãe. Mas dentro de mim eu fiquei pensando: eu fiz certo? Será que essa mãe realmente não bebe? [...] Essa mãe não tem um emprego... Como que vai sustentar essa criança? E isso foi passando relatos na minha cabeça, sabe? Coisas, preocupações que eu tenho com as minhas filhas... Transferi tudo pra menina!

Alguns tipos de mandados, como de busca e apreensão (de bens, de menores e adultos), de prisão, de despejo e de separação de corpos, trazem determinações que cerceiam aspectos da vida e da liberdade das pessoas. Todos eles evocam um significado emocional do ato a ser realizado pelos profissionais, que disso se ressentem, enfrentando os conflitos gerados ora pela situação, ora pelas emoções mobilizadas, ou mesmo pelo confronto com seus próprios valores pessoais:

Eu peguei mandado a semana toda de busca e apreensão de carro... [...] Na bica de um feriado desse que o cara... tem um momento pelo menos livre [...] o oficial de justiça, igual ferrinho de dentista, né, chega lá cutucando o cara? Pensa pra você ver. [...] Aí... simplesmente vou deixar o cara a pé [...] o cara usa o carro para o trabalho [...] e mesmo se o cara usa o carro pra passear, é direito do ser humano. [...] E, de repente, isso foge do controle do cara! [...] A situação social mesmo do país, tá?

Em outras situações, como no caso da execução dos mandados de prisão por falta de pagamento da pensão alimentícia, embora haja um cerceamento à liberdade de ir e vir, muitos oficiais sentem estar defendendo o direito do mais fraco (criança). Nota-se que os valores pessoais pesam na avaliação das situações, tocando afetivamente o profissional: “*Não vou falar que eu faço com... bom grado, não... Mas é uma coisa assim que eu dou prioridade, porque eu acho que isso é coisa que o cara... [...] Se botou filho no mundo, ele é responsável, tem que pagar sim!*” Apesar da oposição aos seus valores, os oficiais se vêm sem outra opção a não ser executar o que foi ordenado pelo magistrado. Na missão de representar a lei, o sujeito se coloca em plano secundário, mas sente os reflexos afetivos: “*Ah... eu achei que... o juiz mandou... demolir e tudo... deixar tudo limpo, ah, fazer o quê? Tinha que fazer! [...] É... o mas... a consciência da gente sempre fica... né? Isso aí é... gostoso de fazer não!*”

Um oficial relatou a experiência do seu primeiro mandado de despejo, no qual se sensibilizou ao notar criança na casa, e o responsável não ter para onde ir. Dentro do prazo concedido (dez dias), o oficial dirigiu-se ao juiz, explicitando a situação que encontrou, dele recebendo resposta reiterativa da necessidade de se executar o mandado.

Outro dos oficiais entrevistados comenta sua avaliação quanto à própria atuação profissional, evidenciando a necessidade de fazer cumprir a lei com sensibilidade: “*Porque... juiz o seguinte: juiz manda! Mas se eu, se você for fazer a coisa do jeito que é pra fazer... a coisa não funciona! O oficial, acho que tem que ter aquele jogo de cintura, que é a capacidade que Deus te deu de administrar as coisas!*”

Ir de encontro a situações que ferem a liberdade e a intimidade alheia provoca emoções contraditórias para o oficial de justiça, gerando-lhe sofrimento, já que, ao cumprir a lei, sente-se identificado com o papel negativo – histórico – da profissão:

Não acho justo, pô! Agora vou te falar: um ser humano, um cidadão brasileiro já vive numa situação tão f..., bicho! Você ficar levando notícia pra ele! Nó! [...] Chega na casa do cara sexta-feira, um dia danado pra você trabalhar, [...] vários deles: ‘Nó oficial, você acabou com meu fim de semana!’ [...] E deve ser horrível você receber a figura do oficial de justiça! Eu nunca recebi, nem quero! [...] Ah... você sente que você é o carrasco, né?

Os oficiais relatam o esforço em cumprir com humanidade o seu trabalho, mas se referem a sentimentos de tristeza pela incompreensão de seu papel por parte daqueles que têm que intimar, despejar etc:

Quando foi pouco tempo, estou lá fazendo a intimação na rua, onde a senhora morava. Aí virei, estou conversando com o moço lá, falei: ‘Irmão’, motivando o moço lá, essa mulher passa, eu nem lembrava da cara dela mais! – ‘Cuidado. esse cara é muito sac...! Ele me botou na rua, me despejou!’ Pô, isso corta o coração da gente!... Corta o coração! A figura do oficial de justiça! A figura do oficial de justiça não vale... a... pessoa tem a figura do oficial de justiça como um carrasco!

5.2 A mobilização do medo e da raiva

As duas emoções que se mostraram mais presentes nos relatos dos profissionais durante as entrevistas foram o medo e a raiva. O medo mostrou-se fortemente associado à possibilidade de sofrer retaliação do réu que possa se caracterizar em uma agressão física, até fatal. Ou temor de que ele faça algo contra o oficial perante a Instituição – por exemplo, uma

representação – ou o induza a agir de modo ilegal. Nessas situações, os oficiais sentem-se vulneráveis à ação do outro, o que parece ser favorecido por sua natureza profissional na Instituição, que impõe uma atuação solitária nas vias públicas²⁶. Observou-se, ainda, o medo relacionado com a possibilidade de punição dentro da organização do trabalho.

A mobilização da raiva mostrou-se associada à ocorrência de uma situação de agressão, seja moral ou física, na interação com as pessoas envolvidas no conflito, geralmente os réus. Além disso, relativamente à organização do trabalho, pôde-se notar que a raiva surge relacionada às situações em que os profissionais se sentem preteridos (ou injustiçados) pela Instituição, quando esta não assimila o esforço investido por eles na realização do trabalho.

As situações potencialmente mobilizadoras do medo advêm de ameaças que nem sempre se concretizam, mas que envolvem um risco para a vida dos profissionais, tanto física quanto emocionalmente. Os oficiais percebem o perigo com que se defrontam no cumprimento de mandados difíceis, como os de reintegração de posse em que precisam providenciar a desocupação do imóvel com o auxílio de força policial. De outro modo, o medo apresenta-se na tarefa de localizar os réus, na medida em que se torna necessário adentrar locais violentos, como os morros das favelas dominadas pelo tráfico de entorpecentes.

No dia-a-dia do trabalho, o medo se apresenta nos contatos interpessoais estabelecidos em ambientes cercados de incertezas. O oficial trabalha quase sempre sozinho, em locais onde está desprotegido, como na via pública, na residência ou local de trabalho dos outros. Apesar da posição de autoridade que lhe é conferida pela profissão, o oficial de justiça encontra-se vulnerável à reação agressiva e violenta dos réus.

O medo de sofrer retaliação dos advogados que representam órgãos públicos foi mencionado por uma das oficiais entrevistadas. Ao se apresentar no escritório para entregar

²⁶ Apenas em alguns tipos de mandados a Instituição orienta que o trabalho seja feito em dupla, com o objetivo de garantir o cumprimento e a integridade física. Geralmente são mandados mais perigosos e difíceis de cumprir. Vide relação Anexo III.

o mandado, ela foi mal recebida pelo advogado que alterou a voz para insultá-la, negando-se ainda a ouvir sobre a que se referia o mandado. A oficiala foi retirada do local por uma cliente do profissional, para que não sofresse mais agressões. Após o incidente, a oficiala quis denunciar a conduta grosseira e agressiva adotada para com ela. Objetivando também alertar os outros colegas²⁷ para se precaverem na interação com aquele advogado, a profissional pretendeu colocar uma nota no jornal da Associação dos Oficiais de Justiça²⁸ sobre o fato. No entanto, algumas pessoas a desencorajaram, ponderando a possibilidade de a situação virar-se contra ela:

Falei: 'Ah! Vou deixar pra lá, porque...' Se isso é medo, então eu tive medo. [...] Eu posso te falar que eu tenho medo, mais medo de advogado [...] do que da parte que eu vou lidar com ela! [...] Ainda mais aqueles inescrupulosos, eles sabem como fazer as coisas, [...] como agir pra alcançar algum objetivo; então desses eu tenho muito medo.

A emoção do medo vem acompanhada de um estado de vulnerabilidade diante da possibilidade de que o outro a prejudique profissionalmente:

Então, se acontece de sair alguma coisa errada, ingenuamente você coloca alguma coisa no mandado... porque ele [advogado] te pediu, e tal, você pode ser tremendamente prejudicada. Você pode sofrer um processo administrativo... sabe? Então a gente tem que ter cuidado! Tem que ter cuidado com eles!

Essa sensação de desproteção e vulnerabilidade é ainda maior no cumprimento de mandados de intimação dos réus da área criminal. Os oficiais necessitam entrar em locais violentos, como as favelas, para tentarem localizar os réus e sabe-se das inúmeras situações de violência e de controle sobre a vida dos moradores, impostas pelos agentes do tráfico, que, muitas vezes, são o alvo dos mandados. No depoimento de outra profissional, ela discorre sobre o medo que sentia quando precisava cumprir esse tipo de mandado na favela de sua região, considerada uma das mais perigosas da cidade: “*Eu ficava torcendo pra não achar o sujeito, de tanto medo que eu tinha.*” Essa profissional relata ter sofrido uma agressão seguida

²⁷ Embora o caso esteja categorizado como exemplo do medo, pode-se dizer, segundo Martins (2004, p. 59) que este desejo de ação contra a ofensa sinaliza a emoção da raiva.

²⁸ A AMO-JUS – Associação Mineira dos Oficiais de Justiça Avaliadores, tem sede em Belo Horizonte, e mantém um periódico em circulação chamado “Pernas Legis”, o qual veicula notícias de interesse para a classe.

de roubo, próximo à sua residência e também à vizinhança da favela onde trabalhava, enquanto fazia uma atividade física (caminhada). No instante do ataque pelos marginais, que eram três jovens, ela percebeu a fisionomia familiar de um deles, pois já lhe havia entregado uma intimação criminal: *“Eles me jogaram no chão e pegaram meu celular. Acho que foi algum tipo de represália.”* Após a ocorrência, a oficiala entrou em pânico e solicitou à Instituição seu remanejamento de área, o que não ocorreu. Ela se manteve no trabalho até o agravamento do seu estado de saúde, com a precipitação de um transtorno depressivo grave que ensejou seu afastamento das atividades profissionais.

Antes dessa vivência de medo extremo, que culminou na agressão, a oficiala já se encontrava sofrendo um processo de medo, a partir de alertas de sua empregada sobre comentários ouvidos de criminosos locais: *“Ela me falava que ouvia deles: ‘Essas mulheres vão subir, mas não vão descer mais... essa delegada loura’. Eu fiquei apavorada.”*

Grande parte dos oficiais trabalham na mesma região onde residem. É uma forma que a organização do trabalho encontrou para facilitar o conhecimento e a localização dos endereços, além de possibilitar economia com transporte. No entanto, considerando os aspectos em discussão, em alguns casos os profissionais podem ficar mais expostos e vulneráveis.

Em outras situações, como no cumprimento de mandados de busca e apreensão de menores e de despejo, os oficiais relatam a emoção do medo associada ao dever de garantir a integridade física das pessoas envolvidas: *“Teve um caso na Beira Linha que... que eu fiquei até com medo, porque... ele [o executor da demolição] demoliu e tinha um berço – tinha tirado todos os móveis, mas tinha um berço!... Um berço! Eu falei assim: ‘Ah, meu Deus do céu! E se tiver uma criança?’...”*

Em situações de risco, a força policial é convocada para garantir tanto o cumprimento do mandado quanto a segurança e a integridade física das pessoas envolvidas.

Nesses casos, o medo parece estar mais controlado, já que, com a presença da polícia, os oficiais se sentem mais seguros. No entanto, nem sempre as coisas ocorrem como previstas e os policiais também podem perder o controle da situação:

[...] Vacilou todo mundo e ninguém acreditou! [...] E a mulher sangrando, ai... meu Deus do céu! [...] Mas isso não poderia ter acontecido. E... eu falei: [...] ‘Ô sargento, resolve, esse problema é seu, você que está aqui pra me dar cobertura de segurança, meu problema é o despejo aqui!’

Um dos casos relatados por uma das entrevistadas ilustra o medo diante da ameaça de sofrer ataques à própria integridade física. Refere-se ao cumprimento, em favela das mais perigosas da capital, de um mandado de intimação de um réu homicida para apresentar-se à primeira audiência de interrogatório. Na moradia do réu, enquanto checava as informações com a sobrinha deste, a oficiala distraiu-se perigosamente:

Aí eu só senti um bafo aqui na minha, no meu cangote, (ri) literalmente, no meu pescoço assim... Uma voz, de cima para baixo, bem aqui junto mesmo, senti esse: ‘Ô dona, que que é, dona?’ [...] – E fui afastando... ‘Bom dia, o senhor vai bem?’ E o homem, com uma enxada na mão. [...] Eu me senti mesmo desamparada ali; ele, a hora que ele quisesse, ele dava era uma enxadada, ou que ele me desse um soco, eu já tava no chão.

O cumprimento dessa diligência foi marcado por vários fatos pitorescos que acionaram fortemente o seu medo, obrigando a oficiala a adotar estratégias para contorná-lo – uso de argumentações – a fim de dissimular o sofrimento advindo dessa vivência emocional:

[...] ‘Porque que eu teria que ter medo do senhor? Estou vendo que o senhor é um homem honesto, trabalhador, estava ali capinando... Eu tenho motivo pra ter medo do senhor? Que eu saiba não! O senhor é uma pessoa boa ou não é?’ [...] Mas acabei de falar isso com ele, [...] estava com, com a mão numa peixeira, chuchu! [...] Ele estava com um facão! Um negócio enorme! [...] Mas eu, aí eu dei uma surtada básica assim, eu olhei pra ele: ‘Puxa vida, seu fulano! [...] Que eu saiba o senhor está segurando uma faca! Que coisa feia! Eu não sou cana pra ser cortada, não!’ E, tipo, passando uma carraspana, um xingamento assim, mas uma coisa quase de mãe pra filho...

No cumprimento de um mandado de busca e apreensão de um veículo (comentado no item sobre os subterfúgios), a oficiala referiu-se ao medo da reação violenta do réu, apontando a repercussão do impacto emocional vivido: “Não vou te mentir: fiquei muito

nervosa no dia. Muito assim, agitada. Eu tive medo até dele. Porque [...] eu temia a reação dele contra mim. Depois do fato.”

Como foi dito inicialmente, o medo dos oficiais também se relaciona aos aspectos formais do trabalho, como cometer erros no cumprimento dos mandados, o que é mais comum no início da profissão, quando há maior inexperiência: *“No começo, quando eu entrei, eu tinha uma responsabilidade muito grande com os mandados, [...] quase que pegar nos mandados era um medo, era uma coisa, era quase um filho...”*

Os oficiais também se referem ao medo de a representação converter-se em processo administrativo, da punição pela Corregedoria com relação aos prazos de cumprimento de mandados etc. A possibilidade de cometer um erro ou de que algum ato realizado seja enquadrado como ilegal torna-se um “fantasma” que persegue os profissionais, fazendo com que adotem atitudes de precaução, como o detalhamento, na certidão, dos fatos comprometedores ou dúbios, que possam vir a ser questionados pelos advogados ou partes.

Nas entrevistas, notou-se a emoção da raiva associada às ocasiões de cumprimento de mandados em que o oficial é colocado em situações constrangedoras e ofensivas para ele, pessoal e profissionalmente. Também surge como reação às agressões, físicas ou morais, originadas no confronto com as partes e/ou seus representantes.

Um dos oficiais entrevistados relatou uma experiência de busca e apreensão de menor, na qual se pode identificar a raiva. O oficial dirigiu-se à casa do pai, acompanhado inadvertidamente do “amante” da mãe, por ela indicado como “amigo”, sendo este violentamente agredido pelo genitor da criança. Durante a agressão, o oficial comenta ter-se preocupado em cumprir o mandado, ou seja, em pegar a criança, protegê-la e levá-la a salvo para a mãe. Nesse episódio, o “amante” fez uma denúncia telefônica à polícia sobre suposta agressão do pai da criança contra o oficial, o que ensejou pronta presença policial. Isso levou o profissional a orientar o pai a retirar-se para evitar a ocorrência de flagrante, desmentir a

denúncia e negar-se a ser testemunha, em delegacia, da agressão ao “amante”. Nesse exemplo, tanto as atitudes do rapaz quanto a conduta de má-fé e provocativa por parte da mãe da criança mobilizaram raiva no profissional:

Amante da mulher dele!... Causou a separação deles! Indo lá dentro da casa dele, que não é dela. [...] Indo lá tomar o filho dele!... (bate uma palma) [...] Mas eu xinguei essa mulher demais!... Eu falei: ‘A senhora não podia ter feito isso não, uai!’... E ele fez, ele agrediu com toda razão, ué! Como vai aceitar um negócio? [...] Eu acho que ia ser muito desaforo, se ele tivesse até esperado do lado de fora... coisa assim, tudo bem. Mas... pra entrar dentro de casa [...] junto comigo, ‘Ah, vim buscar o Joãozinho!’ Quer dizer!...

Há situações em que as reações emocionais negativas do público surpreendem ainda mais o oficial de justiça, principalmente quando vêm de pessoas com conhecimento da sua missão de trabalho. Nesses casos, a reação imprevista da pessoa não-leiga mobiliza a raiva no profissional. Uma das oficiais entrevistadas relata a tentativa de cumprimento de um mandado em que o advogado estava sendo intimado a prestar informações ao juiz sobre algum aspecto do processo e ele pretendeu redigi-las no próprio mandado. A oficiala não lhe permitiu, argumentando que apenas o oficial de justiça poderia escrever algo no mandado. Não aceitando o limite dado, o advogado reagiu agressivamente, ofendendo-a: “*Aí ele começou a esbravejar! Começou a xingar! Falou que... que a Justiça acabou depois que entraram mulheres para ser oficial de justiça, sabe? Aí eu retruquei, [...] falei que ele era um grosso, e saí, sabe? Da sala! [...] Você fica abalada porque você não está esperando!*”

A oficiala explicita a vivência da raiva diante do confronto com o advogado e aponta para a alteração emocional que sentiu, após a ocorrência: “*Senti muita! Senti muita, porque eu não esperava! De advogado! [...] De uma pessoa que sabe o que o oficial está fazendo, que conhece o trabalho do oficial, e fazer isso com você... Nossa! Eu cheguei aqui abaladíssima!*”

Nem sempre a experiência dessa emoção é aceita pelo próprio sujeito. Muitas vezes, os “abalos” emocionais não são conscientemente reconhecidos como advindos da

raiva: “Raiva? Será que foi raiva? Deve ser raiva, né? Porque eu não sinto raiva de ninguém.

Eu sou um cara de coração muito bom, eu não sinto raiva de ninguém...”

A raiva associa-se também às situações em que os oficiais sofrem algum tipo de agressão física ou moral. Interessante ressaltar o relato de uma das oficiais quanto às agressões dos próprios colegas oficiais, quando estes são os destinatários (partes) do mandado: “*Eles me xingaram toda, mas eram meus colegas. Tudo porque eu cheguei cedo à casa deles.*” Nota-se que ultrapassar o limite do respeito humano pode ser intolerável para os profissionais:

Aí você fica p...! Porque pra mim, afinal de contas, porque ali, você ali não tem polícia, ninguém do seu lado pra te defender... É você e Deus! Se o cara te agride, eu vou ficar olhando? [...] Eu vou entrar pra defesa! E pra você sair em defesa, você dar por..., desculpa a expressão, você tem que estar com raiva! Você com uma carinha boa, você não vai... rindo, você não vai, você concorda?

Embora o oficial entrevistado verbalize a possibilidade de corresponder à agressão física, por legítima defesa, na sua experiência não houve nenhum episódio em que isso tenha ocorrido. Pode-se pensar que o sujeito, no exercício da função de oficial de justiça, sente as emoções, mas não pode reagir em revide, sob pena de sofrer punição legal ou administrativa²⁹. Mesmo sentindo-se desacatado, agredido, o oficial deve conter, controlar a raiva, não revidar a ofensa, seguindo as normas da profissão³⁰.

Além desse *locus* afetivo representado pela interação com as pessoas envolvidas na lide, a mobilização da raiva ocorre igualmente dentro da Instituição Judiciária em relação às situações em que os profissionais se sentem preteridos, não reconhecidos pela organização

²⁹ As reações verbais negativas dos profissionais são muitas vezes objeto de representação das partes perante o órgão fiscalizador da Instituição (Corregedoria).

³⁰ No Manual dos Oficiais de Justiça Avaliadores (TJMG), há um trecho que explicita certos deveres diante das agressões: “Em casos de desacato ao Oficial de Justiça, ameaça, ou até mesmo uma agressão, somente ele poderá analisar, conscientemente, se será possível suportar a situação, cumprir o mandado e relatar, em certidão, o ocorrido ao Juiz da ação ou se tomará providências mais sérias. Prevalece aqui o bom senso, consciência e entendimento do oficial que só o fará se estiver realmente preparado para a função, ou seja, cumprir os mandados e ao mesmo tempo administrar os conflitos sobrevenientes.” (p. 12)

formal do trabalho, quando esta não assimila o esforço empregado por eles na realização do trabalho.

Conseqüentemente, pôde-se notar, nas entrevistas, um sentimento de não-reconhecimento do trabalho real dos oficiais pelos representantes da Instituição, conforme declara uma oficiala: *“E eu tenho, nesses dez anos de oficial aqui nesse fórum, cada vez mais certeza disso que eu estou falando. E isso é denotado, sabe aonde, Patrícia? É nas reuniões que fazem conosco.”* Ela recorda uma convocação recebida para uma reunião com os representantes institucionais direcionada aos oficiais “com mandados em seu poder além do prazo legal”: *“E... quer dizer, já é esquisito, né? Tipo assim: oficiais que... que não estão a priori fazendo seu trabalho da forma como devia. É uma leitura.”* Na reunião, cobrou-se mais “competência” dos profissionais no respeito aos prazos estipulados para o cumprimento dos mandados. Na percepção da entrevistada, as cobranças evidenciavam um desconhecimento das dificuldades – materiais e emocionais – enfrentadas pelos profissionais: a falta de carro próprio, o prazo de cumprimento insuficiente, tendo em vista o grande volume de mandados expedidos diariamente, a falta de apuração do fato de o oficial estar sozinho na sua região³¹ ou se está com problemas de saúde que interferem na sua capacidade de trabalho.

Diante da invisibilidade desses problemas para os representantes da organização, a oficiala reagiu publicamente, na reunião, denotando a presença da raiva ou indignação:

[...] ‘Quem está nessa reunião, só está nessa reunião, pela própria incompetência!’ Ela falou isso! Imediatamente eu levantei a mão! Porque ficou... Ou!... foi uma... porretada! Eu levantei a mão, pedi licença, falei: ‘Doutora, a senhora me perdoe, eu não saí de casa de manhã para ouvir, seja lá de quem for, que eu sou incompetente!’ [...] Falei: ‘Olha, a senhora acaba de nos ofender profundamente! A senhora não está ofendendo não são moleques de recado, porque nós não somos moleques de recado, nós somos oficiais de justiça que até levamos recado da Justiça para as pessoas, para o cidadão comum.’

³¹ Geralmente os oficiais são colocados em determinada região e trabalham junto com outros colegas, dividindo o serviço. No entanto, quando um deles tira férias ou alguma licença, o(s) oficial(is) remanescente(s) recebe(m) os mandados daquele colega, o que acaba gerando uma sobrecarga de trabalho (pressão dos prazos, volume de mandados, mais deslocamentos etc).

O não-reconhecimento do trabalho realizado pelo oficial de justiça fez com que a profissional explicasse à representante da diretoria do foro como são os procedimentos diários executados, apontando algumas das dificuldades não consideradas pela organização formal:

[...] ‘Mas deixa eu contar pra senhora, doutora. Um mandado que esteja na mão de um oficial, além do prazo legal, não é um mandado que está seguro por incompetência... [...] desmazelo ou por negligência! [...] Nós, às vezes, estamos sozinhos nas nossas regiões, como eu nesse momento. Eu estou fazendo o serviço de três, não está certo! Tem colegas que estão fazendo de sete, de oito e que jamais deveriam estar nessa reunião! Deveriam estar sendo cuidados, zelados pela administração, deviam estar, nesse momento, na rua trabalhando e não aqui ouvindo que somos incompetentes, doutora!’

Embora a diretoria do foro, ali representada, manifestasse suas desculpas pela falta de conhecimento da prática real do trabalho, reforçaram-se os critérios quantitativos de avaliação do trabalho:

[...] Um juiz aí, eu esqueci de que vara que ele é, ele falou que... ‘É... tudo bem, tal, parará’, mas que a gente tinha que aprender a trabalhar [...] aqui com estatísticas. (ri) ‘Então, estatisticamente, saiu um mandado, o mandado tem que ser devolvido!’ [...] O sentimento que eu tive após a reunião foi de ser uma idiota, fingindo que trabalha pra Justiça com dignidade. [...] Que que eu descobri? [...] Querem do oficial de justiça descomprometimento!

O sentimento de indignação da oficiala aponta para uma contradição enfrentada pelos profissionais diante da Instituição: terem que responder às exigências qualitativas (afetivas) do trabalho, tratando com sensibilidade e humanidade os problemas vividos pelos jurisdicionados – superando individualmente as condições deficientes – sendo, no entanto, tratados como “peças de uma engrenagem”, que não considera a contribuição de sua subjetividade:

O mais importante, Patrícia... tem que humanizar o nosso trabalho! Não é humanizado! [...] É essa a questão! Por exemplo, você está sozinha no serviço, numa região, a Instituição não pode cobrar de você igual como se tivesse um trabalho distribuído pra três! Mas não! Todo dia eu estou recebendo ofício! [...] E o que mais dói: você estar sozinha numa região, ser chamada pra uma reunião [...] a interpretação é essa, tipo assim: ‘Essa figura não trabalha, está segurando. Ah! O tanto de mandado que está na mão dela!’ É nesse sentido! Isso é humanizar o trabalho! Quer dizer, me poupar disso, né?

Nota-se que a presença de uma contradição entre as exigências formais e as exigências do trabalho real pode gerar até mesmo uma interpretação errônea dos problemas de saúde vividos entre os profissionais:

[...] Na reunião, não estavam os oficiais com mandado além do prazo legal? Então, dentre eles tinham oficiais que na verdade estão doentes. Inclusive alguns com problemas de alcoolismo, outros com depressão profunda... Eu mesma, eu acho que já tive em depressão séria, grave. Mas como eu não posso parar, (ri) não parei. Outros não deram conta, pararam. [...] Pô, eu acho que a chefia tem que estar atenta a isso. Mas, de repente, a chefia também é cobrada, como a gente é cobrado, pelos números estatísticos! 'Veja, a Justiça funcionando!'... tá, tá, tá...

5.3 A sensibilidade requerida na execução do trabalho

Eu tenho que ter formação, informação, dignidade, honestidade e não vai ser um concurso que você passe em primeiro lugar que vai falar. [...] Porque você tem que ter uma série de... de atributos; [...] você tem que ter percepção, de preferência sensibilidade. Nem todo mundo, por mais instruído que seja, é apto pra essa profissão!

Não obstante outros atributos serem necessários e já estabelecidos na formalidade do cargo, como o conhecimento técnico, os próprios oficiais de justiça reconhecem a sensibilidade como requisito essencial para o exercício do trabalho. Como várias outras habilidades, a capacidade de ser sensível à situação do outro também pode ser construída ao longo da experiência profissional. Nesse sentido, um dos oficiais entrevistados coloca sobre sua mudança de atitude frente aos intimados, ao longo do tempo:

Eu vou dizer pra você que eu tive uma evolução de comportamento. Como que é essa evolução de comportamento? Ah... talvez os psicólogos, né, os terapeutas possam classificar como... maturidade. [...] Mas a verdade é o seguinte: eu fui um oficial de justiça muito novo... e eu fui oficial de vara criminal. Nós tínhamos um certo poder, né? [...] Eu fazia todo aquele trabalho que... você representava ali uma pessoa que tem realmente muito poder! Por ter-se entrado muito novo... e ter sido militar na origem... [...] E eu tinha muita auto-confiança, então, quer dizer, eu comecei muito petulante. E na época nós tínhamos o porte de arma, logo, logo eu adquiri uma arma [...] E durante um certo tempo, durante um longo período da minha carreira, eu achava que era... é... invencível. Eu achava que eu fazia e acontecia.

Ainda inexperiente, o oficial demonstrava sua insensibilidade frente à situação vivida pelo outro, ao reagir, segundo ele, de forma emocionalmente “imatura”: *“Antigamente eu me sentia muito ofendido... as pessoas falavam: ‘Seu trabalho é muito ruim... é muito difícil!’ Eu ficava ofendido, aí eu virava para as pessoas e falava: ‘É, quem está devendo é você, não sou eu! Então, quer dizer... imaturidade!’* Envolver-se em uma agressão física, na juventude, fez com que o oficial refletisse sobre sua atitude diante dos acontecimentos e também sobre sua postura na profissão. Um posicionamento marcado pela arrogância e demonstração de poder, conforme sua própria avaliação, transferiu-se para uma postura de maior sensibilidade no trato com as pessoas:

Então, eu era uma pessoa assim: se precisasse fazer, eu fazia! Eu, você podia me definir assim, entendeu? Independente do sentimento, de quem tivesse... Então eu fazia. Ah, eu preciso reintegrar uma área... tal. Eu ia lá, eu fazia, eu acontecia... Eu acho que não é por aí! Sabe? Hoje. Hoje. Eu acho que não é por aí. [...] Eu fui amadurecendo... e cheguei num estágio [...] em que eu consigo fazer a mesma coisa que eu fazia, sem truculência.

Explicitando o que considerava atingir a maturidade na profissão, o oficial se refere a valores necessários para o exercício do trabalho e de como estes podem intervir na interação com as partes:

E já quando você tem aquela segurança... [...] aquele conhecimento... [...] Quando você agrega valores... como a vida, o sentimento... o respeito... o carinho... Quando você agrega esses valores, que eu acho que são importantes pra profissão de oficial de justiça, então você fica ali, você acaba criando como se fosse um “aura”... A pessoa te olha, te olha com respeito, vê a decisão do juiz, uma decisão séria, uma decisão que precisa ser respeitada, que, mesmo contrariada com aquilo, respeita e cumpre!

Conscientes de que, no contato mais íntimo com os problemas das pessoas, sua presença pode mobilizar sentimentos de humilhação, vergonha, medo e outros de caráter semelhante (ainda que as pessoas não devam nada à Justiça), os oficiais relatam agir de uma maneira menos constrangedora. No entanto, conjugar a sensibilidade ao trabalho não é prerrogativa de todos os profissionais, pois há diferenças, sejam elas provenientes do gênero

(oficial/oficiala), da experiência profissional, do uso da autoridade conferida pelo cargo ou mesmo do estilo individual.

A sensibilidade no executar do trabalho pode ser traduzida tanto como uma característica subjetiva, atrelada aos valores trazidos da história de vida de cada oficial, quanto como uma habilidade que pode ser construída ao longo da experiência profissional:

[...] Eu tinha te falado sobre a solidariedade, [...] sobre a sensibilidade, a consideração. Isso é um aprendizado pessoal muito difícil, Patrícia. [...] Eu estou dando uma visão muito pessoal [...] de entender o sofrimento das pessoas, sem perder o pulso da situação! De entender, mas cumprir com a ordem! De me solidarizar no momento, mas ser correto nas coisas! Mas... é uma vivência minha...

A natureza afetiva do trabalho do oficial de justiça impõe lidar com momentos de grande fragilidade das pessoas, quando deparam com perdas materiais, sociais e emocionais. Ser o portador de comunicados da justiça e, por conseqüência, de uma situação de conflito, implica encontrar emoções “negativas”, significando, muitas vezes, ocupar um lugar de “algoz” no imaginário social³². Trazer “más notícias” envolve uma carga afetiva que precisa ser administrada estrategicamente pelos profissionais. O uso da sensibilidade demonstrada no trato humano e solidário visa amenizar o impacto emocional gerado pela situação:

Então, quando você vai cumprir um mandado, porque são mandados difíceis! Você chegar pra figura e falar assim: ‘Ó, você faliu! Oi, tudo bem, bom dia! Olha, eu vim aqui tirar todos os seus móveis da sua casa, porque o senhor foi fiador (ri), então o senhor sabe que o senhor não tem proteção legal nenhuma, né, nem seus bens pessoais. Então, infelizmente, está aqui a ordem do juiz, estou levando tudo!’ É duro! (ri) Mas você tem que cumprir! Então, façamos do limão uma limonada!

Para uma das profissionais entrevistadas, é necessário que o oficial de justiça desenvolva a “*sensibilidade de perceber o outro*” na sua condição humana, quando no relacionamento interpessoal, abstando-se de julgamentos. Nesse sentido, exercer a profissão com a autoridade aliada à sensibilidade, na visão da entrevistada, torna-se um requisito:

³² Há referências históricas relacionando o trabalho dos oficiais à função de carrascos (Império Romano), cobradores de dívidas, executores de prisão, como foi mencionado no capítulo 4. Portanto, a missão desempenhada pelo oficial de justiça está sempre associada a algo que não é bom e aponta para uma lógica arcaica da profissão, que, hoje, com o descortinar do trabalho real, mereceria ser revisada. Do contrário, como pensar o afeto no trabalho?

Eu não tenho que me emocionar com o outro, pôr ele no colo, dar beijinho, não é isso. Mas eu tenho que ter uma postura, eu acho que de firmeza no cumprimento do mandado, sim! O meu objetivo é, sempre será, o cumprimento do mandado, mas [...] isso não pode fazer com que eu me sinta superior, diferente, desrespeitosa, arbitrária com o outro.

A postura que alia autoridade com sensibilidade qualifica de modo positivo a vivência de muitos oficiais, embora não seja aferida objetivamente na organização formal do trabalho. Apesar disso, trata-se de uma característica que a Instituição espera de um “oficial de justiça competente”, como afirma um representante dela, entrevistado:

As habilidades, primeiro: ele tem que conhecer o conteúdo do mandado. Segundo: um bom relacionamento para ele não chegar de forma agressiva, impositiva e até coercitiva. Quando ele vai noticiar alguém, ele deve fazê-lo de um modo, de uma maneira respeitosa, mas dentro do que for. E ele tem que ter, também, um conhecimento, ainda que superficial, sobre as condições da pessoa.

Ainda sobre a sensibilidade esperada do oficial de justiça, o representante da Instituição comenta sobre a necessidade de o profissional conciliar os prazos de cumprimento dos mandados, concedidos pela Instituição Judiciária, à situação em que se encontra a pessoa procurada. Pode-se dizer que há um reconhecimento, por parte desse representante, da existência de situações de tolerância para com aquele que será “noticiado” pelo oficial de justiça que se sobrepõem aos prazos institucionais: “[...] Alguém que está no período de luto, está no período de casamento, de bodas, está num internamento hospitalar... Então essas pessoas não podem ser procuradas. E, às vezes, é... os interessados não conhecem essas limitações.”³³ No entanto, apesar de tal percepção, ainda não houve um ajuste dos prazos institucionais à realidade enfrentada pelos profissionais, muitas vezes insuficientes para as providências necessárias, considerando-se o contexto sócio-afetivo das partes.

O representante da Corregedoria reconhece que o oficial de justiça sem equilíbrio emocional pode interferir negativamente na imagem da Justiça perante a sociedade:

³³ Esse fato é, em muitas ocasiões, motivo de queixas e representações junto à Corregedoria contra o oficial de justiça. Os autores da lide não se conformam em esperar o prazo que o oficial possui e, muitas vezes, desconhecem que o profissional considera a situação de impedimento da parte procurada.

Ele só interfere, quando ele chegar num nível de adoecimento, principalmente mental, ele levar pra sociedade uma imagem perigosa. Por exemplo, um oficial de justiça que esteja desequilibrado emocionalmente. Ele, ao fazer uma convocação de uma pessoa, se ele o fizer gritando, xingando, quando ele for tratar da desocupação de um imóvel, se ele tiver um procedimento em que plantas, animais, objetos sejam tratados como coisas perdidas, ele leva uma imagem de violência, de estupidez!

Um oficial relatou que, em seu primeiro despejo, confrontou-se com a intervenção do juiz que lhe mostrou qual a diferença entre “despejo” e “mudança”, reiterando que a ordem era “despejar o réu”. Mesmo após 12 anos de prática, o profissional ainda se sensibiliza: *“Quando eu vi criança... vi... falei assim: ‘Puxa vida, será que... Não, despejo é despejo!’ Hoje eu... assim... até... perdi um pouco... dessa coisa... Eu sou mais duro, né? Mas... ainda guardo muito dessa, dessa questão humana.”* Pode-se dizer que fazer face às determinações legais, dar a estas o devido cumprimento em situações de miséria social acrescenta uma carga emocional que os profissionais buscam diluir nas estreitas lacunas dos prazos: *“Eu gosto de dar o prazo... de... tentar... amenizar... conversar com o autor... Teve um despejo que demorou um mês e quinze dias... porque eu ficava conversando com o autor e com o réu. E a Corregedoria me cobrando os mandados!”*

A competência em articular autoridade (representação e cumprimento da lei) e sensibilidade (possibilidade de ser solidário) na prática profissional é reconhecida por alguns réus, que, em várias ocasiões, desenvolvem um relacionamento amistoso com o oficial, bem como manifestam sua gratidão pela forma com que foram tratados. Em entrevista, uma oficiala recorda o “feed-back” que recebeu de outra colega que a substituiu na sua antiga região:

A colega comentou que o cara mandou um grande abraço, porque ele não esqueceu da forma com a qual eu cumpri o mandado! Que era um mandado terrível, que ele estava disposto a suicidar! [...] Mas isso a gente escuta sempre das pessoas, ou às vezes eu nem escuto, sabe, Patrícia, eu tenho um ‘feeling’ terrível, a gente sabe quando a pessoa... Eu sinto!

A sensibilidade diante do problema enfrentado pelo outro pode promover ações que ultrapassam o papel profissional, por exemplo, quando o oficial transmite outros valores para a pessoa em desespero, adotando uma postura educativa:

[...] Ninguém mandou eu fazer isso, mas eu faço! Não me dói fazer isso! Não fico também advogando pra ninguém, mas assim, eu passo uma esperança pra pessoa porque a pessoa acha que a vida é ter! E não é ter não! Ter é muito bom, deve ser bom ter... né? Porque tem forro, tem dinheiro sobrando, deve ser tudo muito lindo! Mas... se não é assim... Acabou, relaxa, vai... Então às vezes a pessoa esquece que tem uma família, que tem uma esposa bacana... companheira, que tem um filho ali precisando do olhar dele...

Na opinião de uma oficiala, a habilidade de conciliar a execução do mandado com a capacidade de ser sensível e solidário ao outro não é considerada pela organização formal. No entanto, ela acredita que a Instituição pode receber um retorno na conquista de uma melhor imagem social através da atuação dos profissionais que trabalham dessa maneira:

Agora, quando eu faço isso, não me venha dizer que quem está ganhando sou eu, por mim!... O Tribunal ganha! [...] É o TJMG aí, ó, brilhando! Para o jurisdicionado! Foi visto isso? (tamborila os dedos na sua pasta) Não! Eles não sabem que que acontece lá! E eu vou te contar mais: tem gente que é vista como excelentíssimo profissional, é gente que não dá um bom dia pro cara que você está entregando a intimação.

Essa mesma oficiala relata ter sido necessário prestar primeiros socorros a uma senhora idosa (ré), no momento da execução do mandado de busca e apreensão dos remédios da farmácia de sua propriedade³⁴. A senhora se sentiu mal e desmaiou, sendo a oficiala obrigada a acudi-la, prestando-lhe socorro. Além dos cuidados físicos, foi preciso que a oficiala a amparasse emocionalmente, dialogando com ela sobre a situação que enfrentava. Na interação, a profissional a incentivou a repensar a condução de sua vida, pois se dedicava ao bem de família, porém sem contar com o apoio dos demais familiares. Neste ínterim, sensibilizar a parte quanto aos problemas vivenciados ultrapassa a função de um oficial de justiça, que passa a ocupar o lugar de uma psicóloga, enfermeira, educadora ou mesmo assistente social:

³⁴ Parte do caso foi relatado anteriormente.

[...] (ri) Sou doida! Está na minha função isso? Não, mas... eu queria mostrar pra ela o seguinte: falir, todo mundo pode falir! Entendeu? Dever? Todo mundo pode dever. O problema é como é que você chega naquela situação. [...] Fui mostrando pra ela... Falei assim: ‘Olha, a senhora já parou pra pensar que, sem essa farmácia, a senhora vai entrar pro clube da Terceira Idade, vai poder viajar com as donas da igreja?... E fui inventando situações imaginárias, pra ela se ver no mundo! Bom, na verdade, eu estava surtada!...

Num posterior reencontro, por sua atuação sensível frente ao problema, a oficiala recebeu um agradecimento da senhora que socorreu, levando-a a adotar novos rumos existenciais. Revisando posteriormente a ocorrência, a oficiala comenta a necessidade de se ter um preparo, uma aptidão para agir nesses casos, e coloca em evidência a diferença em termos de sensibilidade relativa ao gênero feminino: “*Se é um colega nosso, não é nem por má vontade, às vezes é apenas por uma incapacidade [...] ou por uma não-aptidão. Mas às vezes vai um homem cumprir um mandado, um cara com milhões de problemas, sei lá, assim, travado! E que aí cumpre o mandado, sai dali correndo!*”

A exigência de sensibilidade no cumprimento do referido mandado trouxe repercussões na subjetividade da profissional, alterando sua capacidade de trabalho naquele dia. Portanto, pode-se apontar uma possível associação entre as vivências emocionais do trabalho e efeitos psíquicos sentidos pelos oficiais de justiça: “*Bom... eu sei que eu saí dali, [...] eu estava morta! Eu não servia pra cumprir meio mandado, amiga! Porque [...] meu coração realmente estava [...] absolutamente dilacerado!*”

Algumas vezes, a sensibilidade na prática profissional é evidenciada na tentativa de “abrandar” a execução da lei, ou seja, “fazer justiça”, como apontado por um oficial:

Eu tento assim, sempre balancear e tentar ajudar, na melhor maneira, eu acho assim... [...] Seguir a lei, é porque tem a diferença de lei e justiça, né? [...] A lei, ela é mais dura! A justiça, não! A justiça é branda [...] Nem toda lei é justa. [...] A lei é [...] igual o juiz me falou: ‘Despejo quer dizer o quê? Colocar na rua, jogar fora e tudo.’ Mas nem sempre isso é justo!...

Ainda sobre essa concepção, o depoimento de outro oficial demonstra que o exercício da Justiça também pode significar trabalhar aliando razão e sentimento, ou autoridade e sensibilidade, mesmo nas ações compulsórias:

Se você for trabalhar com, só com a razão [...] muito embora, parecer desumano não é. Se você está com um mandado judicial, no caso um despejo compulsório, você não tem que ‘dar colher’ pra ninguém. [...] Então, aí você tem que administrar esse tipo de coisa sabe, com bastante humanidade. Porque se você for fazer a coisa como manda a Lei, é complicado.

No cumprimento dos mandados de busca e apreensão de menores a postura do de preservar o bem-estar psicológico da criança, tentando contornar a situação conflituosa, reflete a sensibilidade do oficial, requerida no momento de cumprir a ordem: “*Não gosto de levar a polícia, porque [...] dá um trauma, né, pra criança, né? Então, normalmente, eu converso ou com o pai ou com a mãe [...] ou com avós...*”

Interessante notar o fato de que, trabalhando numa determinada região, os oficiais acabam estabelecendo vínculos com as pessoas. Dependendo da qualidade e da sensibilidade na abordagem feita pelo profissional, surgem laços de simpatia e confiança, que reafirmam a preferência do público pela atuação mais humana: “[...] *Tem pessoas que me falam: [...] ‘Pelo amor de Deus, não tem jeito de só você vir não?’ – que tem colega meu que pega pesado!*”

Os oficiais deparam com a situação concreta da pessoa intimada, percebendo uma realidade sobre a qual “o olhar” dos juízes não alcança, fator que limita ou empobrece as decisões dos rumos do processo, baseadas somente no conteúdo abstrato das peças que lhe são inclusas. A possibilidade de ir ao local e interagir pessoalmente com as situações abre canais para a sensibilidade. Esse aspecto é ressaltado pelo Juiz-Corregedor, quando ele mesmo narra uma oportunidade de realizar uma diligência junto de sua oficiala de justiça, quando ainda atuava como juiz de direito. Indo ao local, ele verificou a condição real e conseguiu o acordo entre as partes, sentindo-se “tocado” ao perceber as conseqüências emocionais geradas pelo problema.

Na opinião deste representante da Instituição, a existência de empatia e sensibilidade nos trabalhadores do Judiciário também não é geral, embora sejam características importantes para a solução dos conflitos na justiça:

Alguns se sensibilizam, agora outros perdem a sensibilidade por completo! E essa ausência de sensibilidade é muito perigosa! [...] Falta muito na justiça é a empatia; você se colocar no lugar daquela pessoa. No momento em que a gente conseguir, pelo volume do serviço, colocar as pessoas de forma empática, aí a solução será bem melhor.

TERCEIRA PARTE

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise da organização real do trabalho dos oficiais de justiça permitiu delinear suas tarefas e observar, no âmago da atividade, a mobilização das emoções. Nesta investigação, dirigiu-se o olhar para as emoções dos oficiais de justiça, na sua manifestação e na forma de vivenciá-las, entendendo o trabalho como ambiente social modulador das vivências afetivas que impõe ao trabalhador uma regulação, intra e intersubjetiva, ao expressar as emoções (RATNER, 1995; REY, 2003; VYGOTSKY, 1998). Na perspectiva sócio-histórica, filiada à psicologia soviética de Vygotsky, há uma tentativa de avançar a compreensão sobre as emoções, entendendo-as como mediadoras das demais funções psíquicas, como o pensamento, a linguagem e outras. Portanto, para realizar uma atividade, o indivíduo mobiliza-se integralmente, não havendo dicotomia entre razão e emoção, instâncias que se interpenetram e atuam conjuntamente, nas ações do ser humano (LANE, 1995; 2000; 2003; NEUBERN, 2000; REY, 2000; 2003).

Para Vygotsky (1998, p. 3), a principal deficiência nos métodos de análise adotados pela psicologia tradicional é abordar o intelecto separadamente do afeto, estudando-os como *elementos componentes* de “todos psicológicos complexos”. Com essa separação, a abordagem antiga apresenta o processo de pensamento “dissociado da plenitude da vida, das necessidades e dos interesses pessoais, das inclinações e dos impulsos daquele que pensa” (VYGOTSKY, 1998, p. 9). Partindo dessa crítica, o autor propõe outro caminho metodológico para estudar as estruturas psicológicas – a “análise em unidades”, sendo que o termo “unidade” refere-se a um produto de análise que conserva todas as propriedades básicas do todo, que se perderiam na divisão em elementos (VYGOTSKY, 1998, p. 5).

Adotando a perspectiva de Vygotsky, o componente emocional do trabalho dos oficiais não pode ser analisado de forma separada e estanque, mas integrado aos demais processos psíquicos, como o pensamento, a linguagem, a percepção, a memória etc, e ao contexto sócio-histórico do indivíduo. Como evidenciou a análise da atividade, existe um elo entre cognição, emoção e ação, visto que os oficiais precisam conciliar as exigências da organização formal com as demandas surgidas na interação com os jurisdicionados durante o cumprimento dos mandados. Isso significa que as emoções são mobilizadas, mas os oficiais de justiça precisam administrar a manifestação das mesmas, com vista a assegurar o cumprimento das ordens judiciais.

No entendimento de que “cada idéia contém uma atitude afetiva transmutada com relação ao fragmento de realidade ao qual se refere” (VYGOTSKY, 1998, p. 9), pode-se entender a dialética inter-relação entre pensamento-emoção-ação no trabalho. Se o trabalho é “pensado”, ele também é “emocionado”, e o tipo de trabalho em cuja análise este estudo se debruça mostra sua peculiaridade no sentido de que as emoções afloram, principalmente aquelas consideradas negativas, provenientes do confronto da Lei com o desejo e a vontade dos indivíduos.

A relação de trabalho dos oficiais é também mediada pela qualidade emocional dos contatos interpessoais estabelecidos durante o cumprimento dos mandados, fator determinante da carga psíquica das tarefas (DEJOURS, 1994). Durante o cumprimento dos mandados, a interação do oficial de justiça com as partes envolvidas na lide configura o *locus* afetivo da tarefa. É nesse espaço relacional que o profissional vai precisar de habilidade para manejar os sentimentos e as emoções envolvidas, contornando as situações de conflito (ASSUNÇÃO; PEREIRA; REZENDE, 2001). Viu-se anteriormente que o oficial é o representante da Instituição da Justiça *in loco*. Ele acolhe as reações emocionais das pessoas “em primeira mão”, seja ao dar ciência de um processo contra elas, de uma ordem que

determina o fim de algum de seus projetos (casamento, o de morar numa casa...), seja de uma determinação exigindo a entrega de um filho menor, o confisco de um bem e até da própria liberdade. Assim, a carga psíquica do cotidiano de trabalho implica lidar com as emoções e pressões psicológicas advindas desses encontros e confrontos com os cidadãos.

As emoções são mobilizadas a partir da interação dos oficiais com os jurisdicionados (que, em sua maioria, apresentam reações emocionais negativas), mediante as situações defrontadas (miséria, doença, violência, perigo etc) e que sensibilizam os profissionais, podendo ainda evocar certa identificação com os problemas vividos pelas partes. Foi possível identificar as emoções frequentes na prática profissional: a compaixão/pena, a tristeza, o medo e a raiva e correlacioná-las às circunstâncias e situações que as definem ou mesmo as originam. Segundo Ratner (1995, p. 71), para a psicologia sócio-histórica “há uma razão necessária e não contingente para que a emoção se expresse em determinadas situações e em determinados atos” sendo, portanto, possível identificar as emoções presentes no relato das situações vividas pelos oficiais. Cabe lembrar que, de acordo com a abordagem freudiana (PLUTCHIK, 1978), nem sempre os profissionais tinham consciência ou explicitavam abertamente as suas vivências afetivas, principalmente aquelas de conotação negativa como medo e raiva.

A presença do componente emocional no trabalho dos oficiais de justiça evoca tensões e paradoxos com os quais os profissionais precisarão lidar. Pode-se dizer que um paradoxo constante na vivência dos oficiais de justiça, durante o exercício profissional, é o “envolver-se versus não se envolver”. É uma tensão semelhante ao “vincular-se versus não vincular-se afetivamente” (*sic*) apontado por Codo e Gazzotti (1999, p. 54) nas profissões cujo trabalho é o cuidado afetivo com o outro (enfermeiros, professores, babás...). No caso dos oficiais de justiça, é necessário envolver-se afetivamente para dar ao cumprimento do ato jurídico uma forma humana, respeitosa e, ao mesmo tempo, evitar o envolvimento emocional,

a fim de impedir o próprio sofrimento. Sua atividade, sempre mediada pela Lei, freqüentemente confronta seus sentimentos e valores. Estar próximo à história íntima do outro possibilita o envolvimento emocional, e a tentativa de estabelecer uma distância dos afetos implicados nem sempre é possível ao oficial de justiça (ASSUNÇÃO; PEREIRA; REZENDE, 2001; HELLER, 1980).

Outros pólos de tensão mostram-se na realização do trabalho: ter flexibilidade sem perder a autoridade, ter sensibilidade sem se deixar seduzir, ter capacidade de negociar sem permitir fraudar a lei, orientar caminhos sem “tomar partido”. Esses pólos focalizam as habilidades elaboradas na relação com os jurisdicionados, demandando a mediação do afeto.

A presença de uma sensibilidade, marcada pelo envolvimento emocional, pelo “estar implicado” com o problema, situação do jurisdicionado (HELLER, 1980), ao mesmo tempo impõe um distanciamento e controle emocional por parte dos profissionais. Essa vivência corresponde à reapropriação simbólica que os trabalhadores fazem do seu investimento afetivo, referida por Codo e Gazzotti (1999), que se dá por meio de mecanismos ou estratégias que visam manter seu equilíbrio psíquico, evitando o sofrimento.

Na perspectiva da psicologia sócio-histórica, o fenômeno psicológico “emoção” é resultado também de um processo de constituição social do indivíduo, em que o plano intersubjetivo (das relações) modula, constrói o plano intra-subjetivo (GONÇALVES, 2001). A organização do trabalho (formal e informal) configura o componente mediador da ação dos oficiais de justiça, impondo uma modulação das suas vivências emocionais no exercício profissional. Isso está de acordo com a visão de Vygotsky, ao afirmar que, nos humanos adultos, as emoções perdem sua base natural e espontânea e passam a ser mediadas pela consciência social, mesmo em situações, circunstâncias que seriam desencadeadoras de emoções, como a raiva e o medo (RATNER, 1995; VAN DER VER; VALSINER, 1996; MARTINS, 2004).

Nesse sentido, os sentimentos dependeriam de conceitos sociais – no caso analisado, estariam mesclados às regras e conceitos advindos do trabalho, por exemplo, que o oficial seja o porta-voz do juiz, o executor da lei – o que justificaria a modulação da expressão das emoções durante o seu exercício profissional. Portanto, pode-se pensar que o contexto da Lei, da Justiça atravessa a relação de trabalho e prepondera no *modus operandi* dos oficiais, de forma que as emoções mobilizadas, enquanto processo da subjetividade do indivíduo, passam para um plano secundário a fim de permitir o imperativo da racionalidade da organização do trabalho.

Construir a interface entre a solidariedade humana e o rigor da lei, entre sensibilidade e racionalidade é a parte da missão do oficial de justiça que não é visível aos olhos da organização formal do trabalho; porém torna-se evidente quando se estuda o trabalho real. O objeto do trabalho dos oficiais, oculto do ponto de vista formal, é lidar com as emoções, com o afeto gerado em situação.

A mobilização do afeto ocorre também para viabilizar o cumprimento da ordem. Portanto, pode-se dizer que a relação de trabalho dos oficiais é mediada pelo afeto que se apresenta tanto como *objeto* quanto *facilitador* da realização da atividade. Enquanto objeto, o afeto estaria situado no *locus* da interação oficial-jurisdicionado, marcado pela mobilização das emoções diante das reações e situações dos cidadãos, como também no controle ou administração das emoções por parte do profissional, representando a busca de um equilíbrio emocional para executar o trabalho. Enquanto facilitador, o afeto é utilizado pelos profissionais na construção de vínculos de cooperação e solidariedade com pessoas que se tornam informantes, ajudando a localizar os réus. Tal situação poderia ser interpretada como um uso do afeto no trabalho, a fim de viabilizar o trato do objeto afetivo (interação com as pessoas) e o cumprimento dos mandados.

Por conseguinte, pode-se dizer que o trabalho dos oficiais de justiça é mediado pelo afeto nas interações intra e intersubjetivas.

Segundo Paraguay (2003), cada organização do trabalho traz em seu âmago uma noção de homem-trabalhador e de trabalho, que é explicitada no trabalho real. Nessa lógica, os processos de trabalho serão mais ou menos perversos à saúde dos trabalhadores conforme a distância entre a representação da atividade adotada pelos gestores institucionais e as condições de execução reais do trabalho a que os trabalhadores estão submetidos. Nesta investigação, a tentativa de focalizar a mobilização das emoções no trabalho dos oficiais teve também a intenção de verificar possíveis interferências na saúde física e mental, bem como na qualidade de vida desses trabalhadores. Pôde-se notar que a vivência das emoções no trabalho representa, em grande parte, sofrimento para os oficiais de justiça e que este provém de três fontes ou associações. A primeira fonte de sofrimento advém da mobilização de emoções “negativas” na interação com as pessoas confrontadas pela Justiça; a segunda liga-se às injunções da organização do trabalho; a terceira, à imagem social do oficial de justiça e da própria Instituição Judiciária. Este sofrimento não é assimilado, trabalhado pela organização formal do trabalho. Nesse caso, a organização torna-se fonte de mais sofrimento, que pode gerar, segundo Dejours (LANCMAN; SZNELWAR, 2004), descompensação psíquica ou somática nos profissionais por não se dar o reconhecimento do trabalho real.

Interessante notar, ainda, que, na prática do trabalho, outras atribuições, que não fazem parte da profissão, são assumidas pelo oficial de justiça, levando-o a atuar de forma semelhante ao psicólogo, assistente social, advogado, educador, cuidador etc. É possível levantar a hipótese de que, ao assumir esses papéis diferenciados na tentativa de conciliar a execução da lei com a sensibilidade e a solidariedade, o oficial de justiça está tentando construir, dar um novo sentido à sua identidade profissional, que socialmente tem uma imagem negativa – “carrasco” – com raízes na própria história (ÉSQUILO, 1988; GRIMAL,

1988). Pode-se pensar que a prática cotidiana do grupo analisado reflete essa tentativa, provavelmente com o fim último de realizar uma “bela obra”, traduzida na implementação do ideal da justiça ou mesmo da humanização no trabalho. No entanto, seria necessário maior aprofundamento em pesquisas posteriores, junto aos profissionais, a fim de se confirmar esta hipótese.

Os critérios institucionais de avaliação do trabalho do oficial ainda não contemplam a análise qualitativa da atuação profissional. O modelo quantitativo (número de mandados cumpridos) prevalece na racionalidade da prática da administração da produção, na Instituição Judiciária em foco. Apesar disso, pode-se pensar que, embora a exigência da sensibilidade no trabalho do oficial de justiça não esteja explícita na descrição formal do cargo, a Instituição a incorpora implicitamente, apesar de não valorizar ou distinguir a atuação pautada nesse preceito, conforme o depoimento dos profissionais. A não-valorização ou não-reconhecimento por parte da organização também é fator mobilizador de emoções que evocam sofrimento no grupo de profissionais estudados.

Ao tratar as emoções no trabalho, é preciso compreender que os efeitos patogênicos da organização formal do trabalho surgem quando há um desajuste entre as metas pretendidas e o trabalho real, no caso, mobilizador de reações emocionais/afetivas. O desempenho afetivo desenvolvido na prática cotidiana do oficial, que inclui o exercício da sensibilidade na execução do mandado, mantém-se na invisibilidade para os gestores da organização formal do trabalho. Estes se apóiam no prescrito, o que poderia explicar a não-acomodação das condições de trabalho às exigências provenientes de sua natureza afetiva, como no caso dos prazos e do suporte de especialistas para o cumprimento de determinados tipos de mandados.

No Judiciário, onde o contexto é o conflito de interesses, o conhecimento científico em saúde e trabalho – representado pelos serviços e programas de saúde – muitas

vezes cumpre o papel de instrumento de legitimação de interesses do poder dominante. Desse modo, as práticas voltadas para a promoção da saúde e qualidade de vida dos trabalhadores restringem seu foco de abordagem aos indivíduos, “mantendo intactas as condições de trabalho e a organização do trabalho” (TAVARES, 2003, p. 134). As queixas de sofrimento e os sintomas psíquicos presentes no relato dos profissionais apontam para a necessidade de uma reformulação das políticas de recursos humanos e de promoção da saúde no interior da Instituição Judiciária. Além disso, a vivência dos trabalhadores evidencia a inadequação dos atuais critérios de recrutamento e seleção de pessoal para a profissão, bem como da insuficiência do acompanhamento, treinamento e formação permanente para o exercício profissional.

Segundo Lane (2000), trabalhos de pesquisadores de vários países apresentados na Holanda, em agosto de 1996, na Conferência Internacional sobre “A (não) expressão de emoções na saúde e na doença”, demonstraram resultados estabelecendo a relação entre doenças (por exemplo, o câncer e as doenças cardíacas) e fatores emocionais, seja na origem ou no desenvolvimento destas. No entanto, na opinião da autora, a maioria das pesquisas não é conclusiva, pois carece de uma metodologia que incorpore o contexto sócio-histórico como fator interveniente na modulação das emoções no indivíduo, que deve ser estudado como processo único. Dessa forma, o estudo do trabalho real aliado ao conhecimento científico sobre as emoções, suas manifestações e relações com a saúde dos indivíduos pode ser um recurso para imprimir novo direcionamento na compreensão das relações trabalho-saúde entre os atores institucionais.

7 LIMITES E SUGESTÕES

Limites

A pesquisa realizada apresenta limitações quanto à generalização de seus resultados, por tratar-se de estudo de casos, com amostragem intencional, restrita aos profissionais que atuam na capital do Estado de Minas Gerais. Apesar disso, por se tratar de uma temática ligada à subjetividade – a emoção no trabalho – é possível que as vivências dos oficiais, ainda que atuem em outras cidades do interior, possam assemelhar-se a muitos dos aspectos tratados neste trabalho.

Outros aspectos importantes detectados na realização da pesquisa poderiam trazer novos elementos de reflexão e associação com as emoções no trabalho, mas não puderam ser aprofundados, em virtude do foco adotado e da redução do tempo. Entre eles, podem-se mencionar:

- a relação entre os determinantes da vida individual resultantes das condições concretas da existência, bem como dos valores construídos ao longo da história de vida, com a forma de manifestar e vivenciar as emoções no trabalho de cada oficial de justiça;

- a interferência do fator gênero (homem/mulher) na atuação profissional dos oficiais de justiça, e suas diferenças no gerenciamento das emoções durante o cumprimento dos mandados;

- as estratégias construídas pelos profissionais e implementadas para contornar as situações conflituosas de modo a obter êxito na execução das tarefas e administrar as emoções envolvidas; estas serão foco de futuras publicações, após o devido trabalho de análise que os dados empíricos coletados convocam.

Aspectos relacionados à interferência das vivências afetivas na saúde e qualidade de vida dos oficiais de justiça puderam ser apontados neste trabalho. Evocam, ainda, estudos epidemiológicos que escapam à proposição metodológica desta investigação.

Por tratar-se de uma pesquisa empírica, tendo como objeto o trabalho, a complexidade das situações relatadas mereceria exploração teórica mais extensa do que foi possível realizar. Ao mesmo tempo que os dados aqui citados permitiram buscar em Vygotsky alguns elementos para interpretação, a autora do presente estudo identifica que a obra do psicólogo russo não foi suficientemente explorada. Isso se deve a várias razões. Uma delas é que não há ainda uma tradução abrangente de sua produção teórica. Além disso, não há representantes da escola da psicologia russo/soviética no Brasil que tenham desenvolvido, suficientemente, as vias de análise propostas pelo autor. No que concerne à emoção, e pelo que está atualmente disponibilizado, essa característica se intensifica, já que essa obra parece ser mais direcionada para os estudos do desenvolvimento do pensamento e da linguagem do que para a emoção. Mesmo assim, Vygotsky abre pistas. E há outros estudiosos, entre eles, psicólogos pesquisadores franceses que estão recuperando os estudos desse autor, exatamente para entender a atividade de trabalho.

A autora identifica, ainda, outras temáticas que poderiam ser abordadas em estudos posteriores, a fim de ampliar o entendimento de particularidades da profissão. Algumas delas seriam: os componentes que envolvem a comunicação entre os oficiais e a população, como as estratégias de discurso utilizadas; a representação social do público-alvo dos mandados sobre este trabalhador da justiça; os determinantes das condições concretas de vida que levam os indivíduos a optarem por esse tipo de trabalho.

Outro aspecto seria o estímulo a pesquisas futuras sobre as emoções mobilizadas no trabalho. O acréscimo de novos estudos poderá contribuir para o desenvolvimento das atuais teorias sobre as emoções humanas.

Sugestões

A fim de subsidiar a avaliação das condições de trabalho e da organização do trabalho dos oficiais de justiça, bem como promover a sua melhoria, são apresentadas sugestões/recomendações para que a Instituição Judiciária possa tentar uma acomodação das exigências advindas da natureza afetiva do trabalho:

1. Adequar/redimensionar os prazos de execução dos mandados, principalmente daqueles que implicam maiores exigências afetivas (vida íntima das pessoas).
2. Estabelecer parcerias para a melhoria de meios materiais necessários ao trabalho, por exemplo: financiamento ou facilitação para a aquisição de veículo pelo oficial, celular, computador ou disponibilização de frota própria em número suficiente à demanda.
3. Criar meios e espaços coletivos para a discussão do trabalho (com participação de todos os atores institucionais envolvidos – juízes, Central de Mandados, oficiais, secretarias, planejadores, setor de saúde e outros), realizando, assim, uma avaliação qualitativa do mesmo, o que pode fazer emergir as experiências e as dificuldades enfrentadas para a proposição de melhorias. Essa avaliação qualitativa poderia dar-se em direção ao reconhecimento do trabalho, com mecanismos e procedimentos que criem espaço para transmitir o que os oficiais estão fazendo, suas experiências, vivências e reflexões, que seriam um subproduto do trabalho (elaboração intelectual, saber prático, experiência). Este subproduto, em sua potencialidade, não está sendo aproveitado pela Instituição, o que provavelmente seja um empecilho para a melhoria das condições de trabalho, na medida em que faz com que o trabalhador revivencie continuamente as dificuldades.

4. Promover um maior esclarecimento da população sobre o trabalho do Judiciário, dando continuidade aos esclarecimentos veiculados pelos meios de comunicação de massa disponíveis (ou outros recursos) contemplando o trabalho específico do oficial de justiça, a fim de amenizar o impacto das reações emocionais dos jurisdicionados com as quais eles se confrontam cotidianamente.
5. Propor a participação de entidades ligadas ao Direito, como a OAB, criando-se, assim, parcerias que favoreçam um real entendimento do público em relação ao trabalho dos oficiais de justiça.
6. Reformular as informações contidas nos editais de concurso público, quando da seleção para o cargo de oficial de justiça avaliador, ressaltando as habilidades necessárias para as tarefas exercidas.

8 BIBLIOGRAFIA CITADA

ABRAHÃO, J. I. Reestruturação produtiva e variabilidade do trabalho: uma abordagem da Ergonomia. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, v. 16, n. 1, p. 49-54, jan/abr. 2000.

AFFECTO; AFEIÇÃO. In: CHAPLIN, J. P. *Dicionário de Psicologia*. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1981. p. 16.

AGUIAR, W. M. J. A pesquisa em psicologia sócio-histórica: contribuições para o debate metodológico. In: BOCK, A. M. B.; GONÇALVES; M. G. M.; FURTADO, O. (orgs.). *Psicologia Sócio-Histórica: uma perspectiva crítica em psicologia*. São Paulo: Cortez, 2001. cap. 7, p. 129-140.

ASSUNÇÃO, A. A. O saber prático construído pela experiência compensa as deficiências físicas provocadas pelas condições inadequadas de trabalho. *Revista Trabalho e Educação*, v. 12, n. 1, p. 35-49, jan/jun, 2003.

ASSUNÇÃO, A.; LIMA; F. P. A; LIMA, M. E. A. *Avaliação das condições ergonômicas e psicossociais do trabalho no Tribunal de Justiça de Minas Gerais*. Belo Horizonte: Laboratório de Ergonomia da Universidade Federal de Minas Gerais, 1998. 182p. Relatório.

ASSUNÇÃO, A. A.; LIMA, F. P. A. A contribuição da ergonomia para a identificação, redução e eliminação da nocividade do trabalho. In: MENDES, R. (org.). *Patologia do trabalho*. 2 ed. rev. ampl. São Paulo: Atheneu, 2003. v. 2, p. 1767-1789.

ASSUNÇÃO; A. A.; LUZ, M. G. *O componente afetivo na atividade da enfermagem: o caso do Banco de Leite Humano*. *Revista Mineira de Enfermagem*, v. 5, n. 1/2, p. 13-19, jan/dez, 2001.

ASSUNÇÃO, A. A.; PEREIRA, P. V. A.; REZENDE, M. C. V. Quando trabalhar solicita habilidades para ladear uma situação conflituosa: o caso dos oficiais de justiça. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ERGONOMIA, 11., 2001, Gramado. [Anais eletrônicos...] Gramado: ABERGO, 2001. 1 CD-ROM.

BARDIN, L. *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1988. 225p.

BARROS, V. A. *História de Vida – uma metodologia de pesquisa*. Belo Horizonte: Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da UFMG, s/d. 22f. Mimeografado.

BARROS, V. A.; SILVA, L. R. A pesquisa em história de vida. In: GOULART, I. B. (org.) *Psicologia Organizacional e do Trabalho; teoria, pesquisa e temas correlatos*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002. cap.6, p. 133-146.

BÍBLIA SAGRADA. N. T. *Mateus*. 2. ed. rev. ampl. São Paulo: Sociedade Bíblica do Brasil, 1993. cap. 5, p. 7.

- CAMARGO, D. *As emoções no processo de aprendizagem*. 1997. 1 Disquete. Tese (Doutorado em Psicologia Social) – Faculdade de Psicologia, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 1997.
- CHAVES, J. C. *Estratégias de apropriação das emoções no ambiente de trabalho*. 1999. 138 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social) – Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1999.
- CODO, W. Afeto e trabalho. In: CODO, W.; SAMPAIO, J. J. C.; HITOMI, A. H. *Indivíduo, trabalho e sofrimento: uma abordagem interdisciplinar*. 2 ed. Petrópolis: Vozes, 1994. cap. 11, p. 187-206.
- CODO, W.; GAZZOTTI, A. A. Trabalho e afetividade. In: CODO, W. (coord.) *Educação: carinho e trabalho*. 3 ed. Petrópolis: Vozes, 1999. cap. 2, p. 48-59.
- CODO, W.; VASQUES-MENEZES, I. Educar, educador. In: CODO, W. (coord.) *Educação: carinho e trabalho*. 3 ed. Petrópolis: Vozes, 1999. cap. 1, p. 37-47.
- DAMÁSIO, A. R. *O erro de Descartes: emoção, razão e o cérebro humano*. São Paulo: Companhia das Letras, 1996. cap. 6 e 7, p. 156-234.
- DANIELLOU, F.; LAVILLE, A.; TEIGER, C. Ficção e realidade do trabalho operário. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, v. 17, n. 68, p. 7-13, out/nov/dez., 1989.
- DEJOURS, C. Por um novo conceito de Saúde. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*. v. 14, n. 54, p. 7-11, abr/mai/jun., 1986.
- DEJOURS, C. *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. 4 ed. São Paulo: Cortez-Oboré, 1991. 163 p.
- DEJOURS, C. A carga psíquica do trabalho In: ABDOUCHELI, E.; DEJOURS, C.; JAYET, C. *Psicodinâmica do Trabalho*. São Paulo: Altas, 1994. cap. 1, p. 21-32.
- EMOÇÃO. CHAPLIN, J. P. *Dicionário de Psicologia*. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1981. p. 173-175.
- ÉSQUILO. *A trilogia de Orestes*. Rio de Janeiro: Tecnoprint, 1988, 168 p.
- FREUD, S. Conferência XXV: A ansiedade. In: FREUD, S. *Conferências introdutórias sobre psicanálise) Parte III Teoria Geral das Neuroses*. Rio de Janeiro: Imago, 1976. v. 16, p.457-479
- GODOY, A. S. Pesquisa Qualitativa: tipos fundamentais. *Revista de Administração de Empresas*. v. 35, n.3, p. 20-29, mai/jun. 1995.
- GOLEMAN, D. *Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente*. 19 ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995. 375 p.

GONÇALVES, M. G. M. A psicologia como ciência do sujeito e da subjetividade: a historicidade como noção básica. In: BOCK, A. M. B.; GONÇALVES, M. G. M.; FURTADO, O. (orgs.). *Psicologia Sócio-Histórica: uma perspectiva crítica em psicologia*. São Paulo: Cortez, 2001. cap. 2, p. 37-52.

GOULART, I. B. Estudos exploratórios em psicologia organizacional e do trabalho. In: GOULART, I. B. (org.) *Psicologia Organizacional e do Trabalho; teoria, pesquisa e temas correlatos*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002. cap. 8, p. 159-183.

GRIMAL, Pierre. *A civilização romana*. 2ed. Lisboa: Edições 70, 1988. 359 p.

GUÉRIN, F.; LAVILLE, A.; DANIELLOU, F.; DURAFFOURG, J.; KERGUELEN, A. *Compreender o trabalho para transformá-lo – a prática da ergonomia*. São Paulo: Ed. Edgard Blücher Ltda, 2001, 200 p.

HELLER, A. ¿Qué significa sentir? In: HELLER, A. *Teoria de los sentimientos*. Barcelona: Editorial Fontamara, 1980. cap. 1, p. 17-80.

JARDE, A. *A Grécia Antiga e a vida grega: geografia, história, literatura, artes, religião, vida pública e privada*. São Paulo: Ed. Pedagogia e Universitária, 1977. 259 p.

KANDEL, L. Reflexões sobre o uso da entrevista, especialmente a não-diretiva, e sobre as pesquisas de opinião. In: THIOLENT, M. J. M. *Crítica Metodológica, Investigação Social e Enquete Operária*. São Paulo: Ed. Polis, 1981. texto 3, p. 169-189.

LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. I. Addendum – Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. I. *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho*. Rio de Janeiro: Fiocruz; Brasília: Paralelo 15, 2004. cap. 1, p. 47-104.

LANE, S. T. M. Os fundamentos teóricos. In: LANE, S. T. M.; ARAÚJO, Y. (orgs.). *Arqueologia das emoções*. Petrópolis: Vozes, 2000. parte I, p. 11-33.

LANE, S.T. M. A mediação emocional na constituição do psiquismo humano. In: LANE, S. T. M.; SAWAIA, B. B. (orgs.) *Novas veredas da Psicologia Social*. São Paulo: Educ; Brasiliense, 1995. parte I, p. 55-63.

LANE, S. T. M.; CAMARGO, D. Contribuição de Vygotsky para o estudo das emoções. In: LANE, S. T. M.; SAWAIA, B. B. (orgs.) *Novas veredas da Psicologia Social*. São Paulo: Educ; Brasiliense, 1995. parte II, p.115-131.

LEDOUX, J. E. O que o amor tem a ver com isso? In: LEDOUX, J. *O cérebro emocional – os misteriosos alicerces da vida emocional*. Rio de Janeiro: Objetiva, 1998. 332 p.

LIMA, F. P. A. A formação em Ergonomia: reflexões sobre algumas experiências de ensino da metodologia de análise ergonômica do trabalho. In: KIEFER, C.; FAGÁ, I.; SAMPAIO, M. R. (orgs.) *Trabalho-Educação-Saúde: um mosaico em múltiplos tons*. São Paulo: Fundacentro, 2001. cap.6, p. 133-148.

- LIMA, F. P. A. Noções de organização do trabalho. In: OLIVEIRA, C. R. *et al. Manual Prático de LER – Lesões por esforços repetitivos*. Belo Horizonte: Ed. Health, 1997. p. 167-190.
- LIMA, M. E. A. A questão do método em psicologia do trabalho. In: GOULART, I. B. (org.) *Psicologia Organizacional e do Trabalho; teoria, pesquisa e temas correlatos*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002. cap. 5, p. 123-132.
- LÜDKE, M.; ANDRÉ, M. E. D. A.. Abordagens qualitativas de pesquisa: a pesquisa etnográfica e o estudo de caso. In: LÜDKE, M.; ANDRÉ, M. E. D. A. *Pesquisa em Educação: Abordagens Qualitativas*. São Paulo: EPU, 1986. cap. 2, p. 11-24.
- LÜDKE, M.; ANDRÉ, M. E. D. A. Métodos de coleta de dados: observação, entrevista e análise documental. In: LÜDKE, M.; ANDRÉ, M. E. D. A. *Pesquisa em Educação: Abordagens Qualitativas*. São Paulo: EPU, 1986. cap. 3, p. 25-44.
- LYONS, W. Tres teorías clásicas de la emoción: la del sentimiento, la conductista y la psicoanalítica. In: LYONS, W. *Emoción*. Barcelona: Anthropos, 1993. cap. 1, p. 7-46.
- MACHADO, M. N. M. *Entrevista de Pesquisa: a interação pesquisador-entrevistado*. Belo Horizonte: C/Arte, 2002. 152 p.
- MARINO JÚNIOR, R. Mecanismo neural das emoções. In: MARINO JÚNIOR, R. *Fisiologia das emoções: introdução à neurologia do comportamento, anatomia e funções do sistema límbico*. São Paulo: Sarvier, 1975. cap. 1, p. 3-21.
- MARTINS, J. M. Para que servem as emoções? In: MARTINS, J. M. *A lógica das emoções na ciência e na vida*. Petrópolis: Vozes, 2004. cap. 2, p. 51-73.
- MARTINS, J. M. Desenvolvimento e socialização das emoções. In: MARTINS, J. M. *A lógica das emoções na ciência e na vida*. Petrópolis: Vozes, 2004. cap. 6, p. 137-176.
- MELO, C. C. P. *Vivência de enfermeiras diante da dor, sofrimento e morte no seu cotidiano de trabalho*. 2000. 136 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2000.
- MINISTÉRIO DO TRABALHO. Portaria nº 3.214, de 08 de junho de 1978. Aprova as Normas Regulamentadoras – NR – do Capítulo V do Título II, da Consolidação das Leis do Trabalho, relativas à Segurança e Medicina do Trabalho. NR 17: Ergonomia. *Manuais de Legislação Atlas Segurança e Medicina do Trabalho*, 39 ed. São Paulo: Atlas, 1998. v. 16, p. 212-215.
- NEQUETE, Lenine. *O poder judiciário no Brasil a partir da independência*. Porto Alegre: 1973. 2v.
- NETO, O. C. O trabalho de campo como descoberta e criação. In: MINAYO, M. C. S. (org.) *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Petrópolis: Vozes, 1994. cap. 2, p. 51-66.
- NEUBERN, M. S. As emoções como caminho para uma epistemologia complexa da Psicologia. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, v. 16, n. 2, p. 153-164, mai/ago., 2000.

OLIVEIRA, M. K. O problema da afetividade em Vygotsky. In: LA TAILLE, Y.; OLIVEIRA, M. K.; DANTAS, H. *Piaget, Vygotsky, Wallon: teorias psicogenéticas em discussão*. São Paulo: Summus, 1992. parte II, p. 75-84.

PARAGUAY, A. I. B. B. Da organização do trabalho e seus impactos sobre a saúde dos trabalhadores. In: *Patologia do Trabalho*. 2 ed. rev. ampl. São Paulo: Atheneu, 2003, v. 1, cap. 17, p. 812-823.

PIERCE, J. L. Les émotions au travail: le cas des assistants juridiques. *Travailler*, n. 9, p. 51-72, 2002.

PLUTCHIK, R. *Emoção*. São Paulo: Ed. Brasiliense, 1978. 50 p.

RATNER, C. O caráter social concreto da psicologia. In: RATNER, C. *A psicologia sócio-histórica de Vygotsky: aplicações contemporâneas*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995. cap.2, p. 61-96.

RATNER, C. A autonomia funcional da psicologia em relação à biologia. In: RATNER, C. *A psicologia sócio-histórica de Vygotsky: aplicações contemporâneas*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995. cap.5, p. 169-205.

REY, F. G. O emocional na constituição da subjetividade. In: LANE, S. T. M.; ARAÚJO, Y. (orgs.) *Arqueologia das emoções*. Petrópolis: Vozes, 2000. parte II, p. 35-56.

REY, F. G. A emergência da subjetividade na psicologia. In: REY, F. G. *Sujeito e Subjetividade: uma aproximação histórico-cultural*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003. cap. 2, p. 69-119.

REY, F. G. A subjetividade e seu significado atual na construção do pensamento psicológico. In: REY, F. G. *Sujeito e Subjetividade: uma aproximação histórico-cultural*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003. cap. 4, p. 199-274.

RIGAMONTE, R. C. *O funcionário público do Poder Judiciário. A preservação da saúde frente às adversidades do contexto de trabalho*. 1998. 150 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – CEPEAD, Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1998.

SENSAÇÃO. CHAPLIN, J. P. *Dicionário de Psicologia*. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1981. p. 519.

SENTIMENTO. CHAPLIN, J. P. *Dicionário de Psicologia*. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1981. p. 522.

TAKAHASHI, E. I. U. *A emoção na prática de enfermagem: relatos por enfermeiros de UTI e UI*. 1991. 240 f. Tese (Doutorado em Enfermagem) – Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1991.

TAVARES, D. S. *O sofrimento no trabalho entre servidores públicos: uma análise psicossocial do contexto de trabalho de um Tribunal Judiciário Federal*. 2003. Disponível em: <www.teses.usp.br/teses/disponiveis/6/6134/tde-20032004-083408/>. Acesso em: 07 mai. 2004. Dissertação (Mestrado em Saúde Ambiental) – Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS. *Condições do exercício profissional dos oficiais de justiça*. Belo Horizonte: Comitê de Ergonomia, 2001. 41 p. Relatório.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS. Resolução n. 367/2001. Regulamenta o Plano de Carreiras dos servidores efetivos dos Quadros de Pessoal da Secretaria do Tribunal de Justiça e de Primeira Instância do Estado de Minas Gerais. *Diário do Judiciário de Minas Gerais*, Belo Horizonte, 24 abril 2001. p. 20.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS. *Manual dos Oficiais de Justiça Avaliadores – Doutrina, Prática e Legislação*. ed. rev. Belo Horizonte: DERHU/Núcleo Fórum, out 2003. 109 p. Mimeografado.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS. *Guia do Judiciário*. Minas Gerais, 2003. Disponível em: <http://www.tjmg.gov.br/frames/m_servicos.html> Acesso em: 23 out. 2003.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS. ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL. *Justiça de Primeira Instância – O Primeiro Passo do Cidadão no Caminho da Justiça. Conhecendo o Judiciário*. 2003. Disponível em: <http://www.tjmg.gov.br/anexos/acoes_institucionais/conhecendo_jud/cartilha2/justica_1_instancia.pdf> Acesso em: 15 out. 2004.

VAN DER VEER, R.; VALSINER, J. Emoções: em busca de uma nova abordagem. In: VAN DER VEER, R.; VALSINER, J. *Vygotsky – uma síntese*. 4 ed. São Paulo: Unimarco Editora; Edições Loyola, 1996. parte III, cap. 14, p. 377-388.

VIANA, M. B. O. *O trabalhador de enfermagem em um cotidiano permeado pelo sofrimento do outro*. 2000. 115 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Escola de Enfermagem, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2000.

VYGOTSKY, L. S. O problema e a abordagem. In: VYGOTSKY, L. S. *Pensamento e linguagem*. 2 ed. São Paulo: Martins Fontes, 1998. cap. 1, p. 1-10.

VYGOTSKY, L. S. Problemas de método. In: VYGOTSKY, L. S. *A formação social da mente*. 6 ed. São Paulo: Martins Fontes, 1998. cap. 5, p. 77-99.

ANEXOS

ANEXO I

TAREFAS PRESCRITAS AOS OFICIAIS DE JUSTIÇA AVALIADORES

Resumidamente, estas são as tarefas designadas aos oficiais de justiça, conforme o tipo de mandado: citar o cidadão (pessoa física) ou representante legal de empresa (pessoa jurídica), que sejam parte do processo judicial; intimar testemunhas e réus para serem ouvidos em audiência; notificar determinados fatos às pessoas interessadas para as devidas providências; efetuar prisão cível dos cidadãos, em caso de falta de pagamento de pensão alimentícia e nos casos de depositário infiel; conduzir e entregar à autoridade policial os indivíduos presos; promover avaliações judiciais nos casos indicados em lei: bens móveis, imóveis, semoventes (animais), direitos ou ações; penhorar bens de propriedade do devedor ou indicados pelo juiz para cobrir o débito não saldado; apreender bens ou pessoas (que estão sob a guarda de outras pessoas), a fim de garantir o exercício de um direito; providenciar autorização judicial e executar arrombamento, com a presença de duas testemunhas, em caso de a parte resistir à busca determinada; redigir autos e certidões que caracterizem a realização da diligência, mencionando o lugar e a hora, atestando o cumprimento ou o não-cumprimento da ordem do mandado; providenciar a realização de despejo; imitar o cidadão na posse de bens; reintegrar o cidadão na posse de bens; vistoriar bens; restituir e entregar bens; embargar obra nova, intimando o construtor responsável e os operários a não continuá-la e citando o proprietário da obra a contestar o pedido dentro do prazo legal; manter na posse aquele que estiver sendo prejudicado dentro de sua propriedade; buscar e apreender menores ou pessoas (incapazes); executar a separação de corpos, retirando do lar o cônjuge infiel ou agressor; entregar o alvará de separação de corpos, que autoriza o autor do pedido a deixar o lar; acompanhar o(a) genitor(a) em visita ao filho, seja por dificuldade imposta pelo cônjuge responsável pela guarda do menor, seja por falta de condições físicas ou psicológicas do visitante para estar a sós com o filho; ir a penitenciárias comunicar aos cidadãos as decisões quanto à sua condenação, absolvição, concessão de benefícios; convocar força policial para dar cumprimento à ordem judicial, quando esta se faz necessária (por exemplo, em alguns casos de despejo onde há resistência dos réus); devolver os mandados e suas respectivas certidões (ou autos) à Central de Mandados; contactar o autor, quando sua presença se faz necessária no local do cumprimento do mandado (na busca e apreensão de bens e de menores, nos despejos, na reintegração de posse etc); ao cumprir os mandados, deixar a contrafé (cópia do mandado) com a pessoa, para que ela possa estar documentada e ter a informação do conteúdo a que se refere o processo.

ANEXO II

LISTA DE MANDADOS

1. Mandado de Citação
2. Mandado de Citação com hora certa
3. Mandado de Citação por carta precatória
4. Mandado de Citação por meio de requisição
5. Mandado de Intimação
6. Mandado de Intimação de testemunha
7. Mandado de intimação e condução coercitiva de testemunha
8. Mandado de intimação de parte
9. Mandado de intimação de leilão
10. Mandado de Intimação de Praça
11. Mandado de Cientificação
12. Mandado de Cientificação de fiador
13. mandado de Cientificação de terceiros
14. Mandado de Notificação
15. Mandado de Penhora
16. Mandado de Penhora em direitos e ações
17. Mandado de Penhora no rosto dos autos
18. Mandado de Penhora no faturamento da empresa
19. Mandado de Penhora em cheque ou dinheiro
20. Mandado de Penhora em conta bancária
21. Modificações de Penhora
22. Mandado de Arresto
23. Mandado de Seqüestro de Bens
24. Mandado de Arrolamento de Bens
25. Mandado de Avaliação de Bens
26. Mandado de Remoção e Depósito
27. Mandado de Reintegração na Posse
28. Mandado de Restituição de Bens
29. Mandado de Entrega e Bens
30. Mandado de Demolição
31. Mandado de Depósito
32. Mandado de Despejo
33. Mandado de Embargo de Obra Nova
34. Mandado de Imissão na Posse
35. Mandado de Manutenção de Posse
36. Mandado de Verificação e Imissão na Posse
37. Mandado de Vistoria do Imóvel
38. Mandado de Acompanhamento de Visita ao Filho
39. Mandado de Afixação de Sentença na Porta da Empresa
40. Mandado de Arrecadação de Bens (Falência)
41. Mandado de Busca e Apreensão de Bens e Pessoas
42. Mandado de Constatação de Abandono de Bens ou Pessoas
43. Mandado de Separação de Corpos
44. Mandado de Sustação de Protesto
45. Ofício de Mandado de Segurança
46. Mandado de Prisão Cível
47. Alvará de Soltura
48. Mandado de Intimação de Libelo
49. Mandado de Intimação de Sentença
50. Mandado de Prisão Criminal*
51. Mandado de Prisão de Réu Preso
52. Auto/termo de Liberdade provisória sem pagamento de fiança
53. Auto/termo de Liberdade provisória com pagamento de fiança
54. Auto/termo de Prisão Domiciliar
55. Ofício Requisitório
56. Contramandado de Prisão

* Os mandados de prisão criminal desde 2003 são executados pela Delegacia de Vigilância Geral, especializada nestes casos, por determinação da Corregedoria-Geral de Justiça, através de Provimento.

ANEXO III

LISTA DE MANDADOS A SEREM CUMPRIDOS COM DOIS OFICIAIS

(Ou seja, com “oficial companheiro”)

01. Mandado de Arresto
02. Mandado de Arresto e Citação
03. Mandado de Apreensão e Depósito
04. Mandado de Busca e Apreensão de Autos
05. Mandado de Busca e Apreensão de Bem(s) com Liminar
06. Mandado de Busca e Apreensão de Bens
07. Mandado de Busca e Apreensão e Depósito de Bens
08. Mandado de Busca e Apreensão e Entrega do Menor
09. Mandado de Constatação de Abandono de Imóvel
10. Mandado de Demolição
11. Mandado de Depósito de Bens
12. Mandado de Despejo
13. Mandado de Embargo de Obra Nova e Citação
14. Mandado de Imissão de Posse
15. Mandado de Imissão de Posse Provisória
16. Mandado de Intimação e Condução
17. Mandado de Manutenção de Posse
18. Mandado de Manutenção de Posse e Citação
19. Mandado de Prisão Cível e Criminal
20. Mandado de Prisão – Débito Alimentar
21. Mandado de Prisão de Depositário Infiel
22. Mandado de Prisão Preventiva Provisória
23. Mandado de Reintegração de Posse e Citação
24. Mandado de Restituição de Bens
25. Mandado de Retirada de Bens
26. Mandado de Reintegração de Posse
27. Mandado de Remoção e Depósito de Bens
28. Mandado de Recaptura
29. Mandado de Seqüestro e Citação
30. Mandado de Separação de Corpos
31. Mandado de Verificação de Abandono e Imissão de Posse
32. Ordem de Arrombamento

ANEXO IV

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
COMARCA DE [Endereço] - JUSTIÇA COMUM

Mandado: PROCESSO: VARA :
MANDADO DE BUSCA APREENSÃO, DEPÓSITO DE BENS

AÇÃO:

AUTOR:
ENDEREÇO:

RÉU:
ENDEREÇO:

PROVIMENTO N° 54/01 CGJ.O Oficial deverá identificar a pessoa indicada para a diligência.

POSSUIDOR OU DETENTOR DOS BENS:

NOME:
ENDEREÇO:

O(a) MM. Juiz(a) de direito da vara supra manda o(a) Oficial(a) de Justiça Avaliador(a) abaixo nominado(a) que, em cumprimento a este, proceda, no endereço indicado para a diligência a BUSCA E APREENSÃO DO(S) BEN(S) abaixo discriminados(s) ou conforme relação anexa. Efetivada a medida, DEPOSITE-O(S) em mão(s) da parte autora, da pessoa indicada na inicial ou conforme despacho transcrito abaixo.

DESPACHO JUDICIAL / COMPLEMENTO

[Descrição do bem, nome do depositário e meio de contato com a parte]

de de 20

O(A) Escrivã(o), por ordem do(a) MM. Juiz(a) de Direito

Ciente:

Identificação: , ___/___/___ às ___h ___min.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO : DE 12 ÀS 18 HORAS

Nome do Oficial que se identificará com sua carteira funcional :	VERBA INDENIZATÓRIA
REGIÃO:[]	Certidão: Anexa <input type="checkbox"/> Verso <input type="checkbox"/>

ANEXO V

CARTA-CONVITE E TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

ESTUDO SOBRE AS CONDIÇÕES DO EXERCÍCIO PROFISSIONAL DOS OFICIAIS DE JUSTIÇA, FOCALIZANDO AS EXIGÊNCIAS AFETIVAS NO CUMPRIMENTO DOS MANDADOS REALIZADOS NA REGIÃO DE BELO HORIZONTE

Senhor (a) Oficial (a) de Justiça:

➤ **Por que a pesquisa e quem participa?**

Esta pesquisa é fruto de uma primeira investigação junto à categoria profissional dos oficiais de justiça, do Fórum Lafayette, sobre “As condições do exercício profissional dos Oficiais de Justiça”, realizada no período de dezembro de 1999 a março de 2001, conduzida pela autora – psicóloga que atua no Núcleo de Ergonomia, da atual Gerência de Saúde Ocupacional, Segurança no Trabalho e Qualidade de Vida do Tribunal de Justiça de Minas Gerais. A partir desta investigação inicial, pôde-se obter o perfil ocupacional e as características mais importantes da profissão de Oficial de Justiça Avaliador. No entanto, visando ampliar a compreensão das exigências afetivas das tarefas, com a conseqüente mobilização das emoções, bem como suas repercussões na saúde (física e mental) e na qualidade de vida dos profissionais, é que se propõe este segundo estudo, em maior profundidade, sob o título: “As exigências afetivas no cumprimento dos mandados pelo oficial de justiça”.

A investigação em curso está vinculada à linha de pesquisa Condições de Trabalho e Saúde, da área de concentração ‘Saúde e Trabalho’ do Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Saúde Pública da Faculdade de Medicina da UFMG.

Neste quadro, estamos convidando V. S^a para participar como sujeito da pesquisa, solicitando-lhe que se submeta às entrevistas a serem realizadas, que serão gravadas e transcritas, bem como permita a observação e acompanhamento do seu trabalho, se necessário, em dia e hora programados e que sejam tomadas notas nesta ocasião. Esclarecemos que as informações obtidas durante estes procedimentos serão utilizadas somente para os fins desta pesquisa.

A sua seleção como participante foi determinada intencionalmente, sendo que V. S^a foi escolhido(a) dentre os 308 oficiais de justiça lotados na Central de Mandados do Fórum Lafayette, cujas características respeitavam os critérios exigidos para esta investigação, a saber: presença de relatos de enfrentamentos emocionais no exercício do cumprimento dos mandados e mínimo de 2 anos de exercício na profissão.

➤ **O que será realizado?**

Serão realizados estudos de casos, utilizando-se de entrevistas semi-dirigidas, em profundidade, abordando fatos da história de vida e de trabalho dos profissionais. Também será feita a análise da situação real de trabalho, através da observação direta da atividade (acompanhamento de um dia de trabalho).

Após a realização dos referidos procedimentos metodológicos, será feita a análise do material coletado nos diversos níveis da investigação: perfil ocupacional, análise do trabalho e mobilização das emoções. Posteriormente, os resultados serão apresentados para a comunidade científica, na forma de documento escrito (dissertação de mestrado), com anuência dos participantes da pesquisa.

➤ **Quem é o responsável pela pesquisa?**

A pesquisa será conduzida pela psicóloga Patrícia Valéria Alkimin Pereira, mestranda vinculada ao Programa de Pós-Graduação em Saúde Pública, da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Minas Gerais, sob orientação da Prof^a Dr^a Ada Ávila Assunção, do Departamento de Medicina Preventiva e Social. Para esclarecimentos adicionais, entrar em contato com a autora da pesquisa, Patrícia Valéria Alkimin Pereira, pelos telefones: 9608-8410 ou 3447-3382.

➤ **Quais os benefícios da pesquisa?**

A sua participação é importante, pois estará contribuindo para melhorar o conhecimento científico sobre a natureza específica do trabalho executado no Judiciário, fornecendo, possivelmente, elementos que possam subsidiar a avaliação das condições de trabalho pelos responsáveis da Instituição, com vista à melhoria das mesmas.

➤ **Os participantes podem se retirar da pesquisa caso queiram?**

A participação dos oficiais de justiça é totalmente voluntária, não cabendo nenhuma forma de remuneração. Os profissionais escolhidos podem se recusar a manter a colaboração para a pesquisa, podendo dela se retirar em qualquer etapa do processo.

➤ **A pesquisa é ética e cientificamente consistente?**

Esta pesquisa segue a metodologia científica, com a utilização de técnicas validadas pela psicologia social, pela sociologia e ergonomia, como por exemplo, a entrevista em profundidade, o estudo de caso e a análise da atividade. O projeto de pesquisa em tela apresenta os principais autores dos conceitos que serão utilizados e as obras contemporâneas mais pertinentes à problemática levantada. Além disso, a

pesquisa é de interesse dos sujeitos, haja vista a grande motivação demonstrada na primeira etapa – já concluída – do projeto.

Os sujeitos serão convidados, informados dos objetivos da pesquisa e terão tempo para refletir sobre sua adesão. A não participação de algum dos sujeitos escolhidos não implicará em nenhuma consequência funcional dentro da Instituição. Tampouco os resultados servirão para orientar qualquer sistema de avaliação de desempenho institucional. A pesquisadora se compromete ainda, antes de inserir os resultados colhidos em seu documento científico, a confrontá-los com os sujeitos entrevistados. O vínculo estabelecido entre pesquisadora e sujeitos participantes, durante os procedimentos metodológicos da investigação, não configurará um trabalho de psicoterapia.

O projeto desta pesquisa foi submetido à Câmara Departamental do Departamento de Medicina Preventiva e Social da Faculdade de Medicina da UFMG e ao Comitê de Ética em Pesquisa da UFMG. Os dados coletados serão registrados de forma a não permitir a identificação posterior do participante por pessoas alheias à pesquisa. Apesar da garantia do anonimato, a pesquisa terá seus resultados apresentados e divulgados a público, inclusive através de artigos científicos.

Este documento, por mim lido e firmado, serve para todos os efeitos legais, como meu consentimento livre e esclarecido para participar da referida pesquisa.

Nome do(a) oficial(a) de justiça:

Assinatura:

Belo Horizonte, _____ de _____ de 2004.

ANEXO VI

Parecer nº ETIC 099/04**Interessada: Profa. Dra. Ada Ávila Assunção
Faculdade de Medicina - UFMG****DECISÃO**

O Comitê de Ética em Pesquisa da UFMG - COEP, aprovou no dia 19 de maio de 2004 o projeto de pesquisa intitulado « **As Exigências Afetivas no Cumprimento dos Mandados pelo Oficial de Justiça.** » e o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido do referido projeto.

O relatório final ou parcial deverá ser encaminhado ao COEP um ano após o início do projeto.

**Profa. Dra. Maria Elena Lima Perez Garcia
Presidente do COEP/UFMG**