

# Trabalho e Emoção: O Caso dos Oficiais de Justiça

## Work and Emotion: The Case of Court Officials

Patrícia Valéria Alkimin Pereira<sup>1</sup>, Ada Ávila Assunção<sup>2</sup>

Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Minas Gerais

### Resumo

Este artigo focaliza, entre os fatores psicossociais do trabalho dos oficiais de justiça, os componentes que estariam associados às reações emocionais do profissional durante o cumprimento dos mandados judiciais. A pesquisa busca oferecer elementos para a reflexão sobre a mobilização das emoções no ambiente de trabalho dos oficiais de justiça. O desenho investigatório da pesquisa articula quatro etapas: 1) exploração do funcionamento da Instituição Judiciária; 2) análise da percepção dos sujeitos sobre: o trabalho, as condições de sua realização e a relação com os jurisdicionados; 3) estudo das características da população dos oficiais de justiça e de suas condições de trabalho; 4) análise de casos, abordando fatos da história de vida e de trabalho. Os resultados obtidos permitem elucidar elementos de conflito entre a natureza da tarefa do oficial de justiça e as condições de trabalho oferecidas pela Instituição.

**Palavras-chave:** oficiais de justiça, judiciário, trabalho, emoção, saúde do trabalhador.

### Abstract

As part of an investigation into psychosocial factors present in the work of court officials, this article focuses on those aspects associated to the emotional reactions of these professionals during the execution of court orders. The research provides elements for a reflection on the configuration of emotions in the working environment of court officials. The research evolved into four steps: 1) investigation into the workings of the judiciary system; 2) analysis of how subjects perceive work and working conditions, and their relation with those subjected to jurisdiction; 3) study of the characteristics and working conditions of Court Officials population; 4) case studies, taking into consideration life and working factors. The results obtained may clarify elements of conflict between the nature of court officials' tasks and the working conditions provided by the institution.

**Keywords:** court officials, judiciary system, work, emotion, worker's health.

A reflexão sobre as relações de trabalho contemporâneas tem evocado debates intensos no que tange às novas formas de organização do trabalho e seus efeitos sobre os trabalhadores. As atuais formas de produção vêm trazendo alterações nos modos de vida dos indivíduos e, principalmente, na execução de seus trabalhos. Novas exigências surgem, provocando mudanças nas relações com o tempo, com os objetos e entre as pessoas.

Emergem os temas relacionados à subjetividade, com indagações sobre as conseqüências das novas formas de organização do trabalho e suas associações com as variadas maneiras de agir, pensar e sentir dos indivíduos. As

reações humanas frente aos desafios impostos pela organização da produção estimularam a conformação de objeto de pesquisa, a reformulação dos conhecimentos e o entrelaçamento de saberes diferenciados.

O conceito de organização do trabalho, numa perspectiva técnico-funcional, é apresentado por Lima (1997) como "a forma pela qual se ordenam e se coordenam as diferentes tarefas necessárias à realização dos objetivos de uma organização ou empresa" (p. 171). Ela pressupõe certa divisão do trabalho, a disposição das tarefas segundo uma ordem e um método, assim como a organização temporal das diversas atividades, abrangendo equipamentos, homens e materiais.

<sup>1</sup> Mestre em Saúde Pública, área de concentração Saúde e Trabalho, pela Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Minas Gerais. Psicóloga do Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Endereço eletrônico: patriciaalkimin@medicina.ufmg.br

<sup>2</sup> Professora do Programa de Pós-Graduação em Saúde Pública da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Minas Gerais. Endereço para correspondência: Faculdade de Medicina / UFMG. Av. Alfredo Balena 190/8009. CEP 30130-100, Belo Horizonte/MG. Telefone – (31) 3248 9815. Endereço eletrônico: adavila@medicina.ufmg.br

Todo trabalho possui e denota uma organização segundo as idéias que orientaram “*o porquê e o como deveria ser feito*” (Paraguay, 2003, p. 812). Estas podem gerar uma estruturação mais ou menos planejada, formalizada, explícita, com mais ou menos índices de avaliação. Portanto, é a organização do trabalho que define “*quem faz o que, como e em que tempo*” (idem, *ibidem*). Na visão da autora, 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 de trabalho que apresenta um modelo de trabalhador que maximiza os ganhos financeiros da empresa, que é padronizável e responde a aumento de salário com aumento da produção, reagindo como indivíduo, cuja única fadiga é a fisiológica. O pressuposto do modelo é a noção do “homem-máquina” passível de controles e ajustes aos tempos e movimentos determinados e planejados por especialistas.

Sob a perspectiva citada, os processos de trabalho atuais engendram padrões de organização que estão em conflito com a constituição humana. Ao idealizar o “homem-máquina”, a organização do trabalho nos sistemas produtivos contemporâneos é projetada para um trabalhador padrão e inerte ante o objeto e os eventos do cotidiano do trabalho. Paradoxalmente, como será ilustrado no caso dos oficiais de justiça, a realidade do trabalho solicita o ser humano em suas múltiplas dimensões e capacidades de reação. Os métodos de gestão pretendem a iniciativa dos trabalhadores, mas negam a ação humana como móvel da produção e desconsideram que o trabalho foi possível graças aos investimentos individuais dos trabalhadores.

Os resultados dos estudos de Lima, Assunção e Francisco (2002) e Cardoso, Franco, Cosenza e Assunção (2002) evidenciam como certas formas de organização do trabalho estabelecem uma íntima relação com a subjetividade dos indivíduos. Se a organização afasta o trabalhador do poder de decisão, prejudica ou impede que ele desenvolva estratégias para adaptar o trabalho à sua realidade, são gerados sentimentos de insatisfação e inutilidade.

As características da organização do trabalho que influenciam a saúde das pessoas por meio de mecanismos psicofisiológicos conhecidos (Moon, 1996) são consideradas exigências psicológicas ou fatores psicossociais. Com vistas à elaboração de pistas de transformação das situações de trabalho, os fatores psicossociais são vistos como riscos para a saúde originados da organização do trabalho.

Do ponto de vista quantitativo, os fatores psicossociais se referem a certas características da

organização do trabalho, como o volume de produção por unidade de tempo que foi atribuído pela organização formal. No cotidiano essa característica é sentida como pressão temporal que se manifesta na ansiedade derivada das perturbações no processo que obrigam à execução simultânea de dupla tarefa ou à interrupção da realização da tarefa principal. Do ponto de vista qualitativo, as exigências psicológicas mobilizam a emoção e o afeto.

Uma das hipóteses que orienta esta investigação é a de que faz parte da missão do oficial de justiça enfrentar os efeitos de emoções contraditórias geradas e mobilizadas nas situações reais de trabalho. Cumprir a lei significa fazer alguém infeliz, aquele que está sendo intimado pela Justiça, e satisfazer o autor do litígio. A organização do trabalho na Central de Mandados poderia fornecer meios e garantir apoio visando a atenuar os efeitos negativos para os trabalhadores e para os serviços prestados, gerados na intimidade do trabalho real. As lógicas que orientam a organização do trabalho no setor judiciário nem sempre são coerentes entre si. A lógica do juiz nem sempre está em sintonia com a lógica dos oficiais, que, por sua vez, pode ser incompatível com os problemas colocados pelos jurisdicionados, por exemplo, com as regras de funcionamento do setor (Central de Mandados), e com os parâmetros de avaliação elaborados pelas secretarias das varas forenses.

Este artigo focaliza, entre os fatores psicossociais do trabalho dos oficiais de justiça, aqueles componentes que estariam associados às reações emocionais do profissional durante o cumprimento dos mandados judiciais. A finalidade da pesquisa foi recolher elementos para a reflexão sobre a mobilização das emoções no ambiente de trabalho dos oficiais de justiça (Pereira, 2005).

## Metodologia

### Pressupostos metodológicos e delineamento da pesquisa

Quando se focalizam relações de trabalho, saúde, subjetividade, dificilmente, a natureza e as propriedades do fenômeno que justificou a investigação serão conhecidas por meio de técnicas e métodos isolados ou lineares. Por essa razão, neste estudo, as técnicas utilizadas em cada etapa buscaram coletar dados que foram completados pelos dados colhidos nas etapas seguintes.

Essa opção metodológica justifica-se face à complexidade do objeto da pesquisa, que implica fases de redução, de organização e de interpretação dos dados que vão sendo recolhidos.

A organização do material que gerou a análise cujos resultados serão apresentados aconteceu em

um processo continuado. À medida que os dados foram sendo coletados, as pesquisadoras procuraram identificar relações, construir interpretações, gerando novas questões ou aperfeiçoando as anteriores, o que, por sua vez, justificou a busca de novos dados, complementares ou mais específicos, que testariam as suas interpretações, num processo de idas e vindas, até a análise final. Essa é a estratégia de pesquisa que foi adotada desde a sua fase exploratória e acompanhou toda a investigação.

O desenho investigatório da pesquisa articulou quatro etapas: 1) exploração do funcionamento da Instituição Judiciária; 2) análise da percepção dos sujeitos sobre: o trabalho, as condições de sua realização e sobre a relação com os jurisdicionados, por meio de entrevistas coletivas (Ferreira, 1993; Roso, 1997); 3) estudo das características da população dos oficiais de justiça e de suas condições de trabalho; 4) análise de casos, abordando fatos da história de vida e de trabalho. O objetivo principal foi compreender o funcionamento real das situações de trabalho: identificar seus determinantes, a modalidade de organização dos comportamentos e as emoções mobilizadas nos sujeitos trabalhadores.

### **Procedimentos de coleta e análise dos dados**

Visando a estabelecer o diagnóstico das condições de exercício profissional dos oficiais, estudou-se o funcionamento da Central de Mandados (setor que controla o trabalho dos profissionais). Foram realizadas entrevistas individuais abertas e entrevistas semi-estruturadas (individuais e coletivas) com os atores da Instituição Judiciária envolvidos nas atividades dos oficiais e também com alguns desses trabalhadores.

A entrevista aberta permitiu colher as impressões do entrevistado provocadas pela exposição do tema pelo pesquisador, exposição essa que não vinha acompanhada de perguntas previamente formuladas com objetivos específicos.

A entrevista semi-estruturada foi desenvolvida a partir de um roteiro básico que não foi aplicado de maneira rigorosa, permitindo que o entrevistador, diante da palavra e do comportamento do(s) entrevistado(s), em tempo real, fizesse as adaptações necessárias, aprofundando as temáticas.

Procedeu-se também a uma análise documental, entendendo-se que os documentos constituem uma fonte valiosa de onde podem ser retiradas evidências para fundamentar os achados do estudo e as interpretações do pesquisador.

Após uma primeira aproximação do universo de vida institucional, foram organizadas quatro reuniões, utilizando-se de entrevistas coletivas semi-estruturadas, durando em torno de 90 minutos,

no ambiente da Instituição, contando com a participação de nove profissionais. Os sujeitos foram escolhidos de maneira a contemplar as diferenças quanto ao tempo de exercício profissional, que variou de dois a 22 anos. O objetivo desta etapa foi compreender o trabalho real e identificar as principais características da profissão, dando-se ênfase às percepções dos oficiais sobre as condições de trabalho. Durante as reuniões, as pesquisadoras apresentaram questões elaboradas a partir dos resultados obtidos na etapa anterior. A palavra ficou livre para os membros do grupo se expressarem de acordo com a sua vontade.

Os resultados recolhidos serviram para preparar a terceira etapa da pesquisa, com a elaboração de um questionário auto-aplicável, enviado ao universo de oficiais, 262, obtendo-se o retorno de 176 respostas. As respostas ao questionário permitiram descrever as características da população, os principais traços da profissão e as condições de trabalho.

A quarta etapa constituiu-se da análise de casos, utilizando-se de entrevistas individuais em profundidade, semi-estruturadas, que dizem respeito à dimensão psicossocial do trabalho – o que permitiu a abordagem dos fatos da história de vida e de trabalho (Barros & Silva, 2002), dos fatores que levaram à escolha da profissão pelo sujeito, buscando focalizar as vivências afetivas durante o exercício profissional. Foram realizadas onze entrevistas individuais, que possibilitaram aos participantes o relato das condições concretas de vida que estiveram presentes na escolha da profissão de oficial de justiça. As entrevistas focalizaram as vivências individuais, que compõem a história de vida, que se reapresentam ou se atualizam nos contatos interpessoais com os jurisdicionados (réus, autores, testemunhas...) no momento do cumprimento dos mandados.

A análise e interpretação dos dados colhidos foram orientadas por dois núcleos temáticos: (1) características gerais do trabalho e do sistema judiciário, e (2) componentes das tarefas.

## **Resultados**

### **Características gerais do trabalho**

O mandado é um documento que contém as ordens do juiz referentes a um processo judicial, cujo cumprimento é atribuído pelo Poder Judiciário de Primeira Instância ao oficial de justiça avaliador. Na Central de Mandados, na época da primeira etapa da pesquisa (2001), estavam lotados duzentos e sessenta e dois oficiais, sendo cento e quarenta e sete homens e cento e quinze mulheres. Esse profissional faz a intermediação entre os juízes e os cidadãos, comunicando as ordens a serem acatadas. Sua principal atribuição é, conforme prescrito,

“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”<sup>3</sup> (Minas Gerais. Tribunal de Justiça, 2001). Algumas expressões, como “ser o porta-voz da justiça”, “o cartão de visita da Justiça”, o “longa manus” do juiz, ou seja, os braços que levam a Justiça aos jurisdicionados e o “pernas legis” (“pernas da lei”) são freqüentes entre os juristas e o oficialato, evocando traços da identidade profissional dos oficiais de justiça.

Os mandados são expedidos pelas secretarias das varas forenses e distribuídos por região da comarca (território sob jurisdição de um juiz ou grupo de juízes) de Belo Horizonte. Para tanto, o funcionário da Secretaria de Juízo lança no sistema o código informatizado do tipo de mandado determinado pelo juiz, colocando os dados das partes, endereço e o despacho judicial. Além da dificuldade em localizar o endereço, o oficial de justiça se depara com outra, que é encontrar o réu no local designado. Cerca de 70% dos oficiais que responderam aos questionários declararam realizar diligências antes das sete horas da manhã para contornar essa dificuldade. É comum o oficial se dirigir mais de uma vez ao endereço citado no mandado, seja porque o réu não estava presente no horário, seja porque não foi localizado o número citado. Ocorre de o réu mudar a placa indicativa do número da residência, numa tentativa de “driblar” a Justiça e ganhar mais tempo. Tais fatos, desconhecidos pela hierarquia da Instituição Judiciária, acabam dilatando o tempo despendido para o cumprimento da diligência, o que traz mais pressão, devido à sobrecarga no volume de mandados e aos prazos estipulados para cumpri-los.

Uma das queixas mais freqüentes entre os oficiais é a pressão temporal determinada não apenas pelo volume – cada um deles recebe, mensalmente, cerca de 100 a 150 mandados – mas também pelos imprevistos que surgem no cotidiano do cumprimento das tarefas.

A norma legal prevê dez dias para a execução do mandado, com tolerância de até trinta dias. Os oficiais afirmam que tentam cumprir logo, para evitar acúmulo. A maioria trabalha aos sábados, e apenas 30% dos oficiais que responderam ao questionário afirmaram nunca trabalhar aos domingos. Nesse contexto de prazos e imprevistos, os horários para as refeições são irregulares.

### Condições atuais do Sistema Judiciário

Várias dificuldades surgem da falta de suporte do próprio Sistema Judiciário aos trabalhadores. Por exemplo, na maioria das vezes, os oficiais não encontram vaga nas delegacias (os delegados não abrem vaga para presos civis) – o que é um problema do próprio sistema carcerário, pois a prioridade é dar vaga para os presos da área criminal. Há casos em que o próprio juiz manda liberar o réu preso pelo oficial, por não conseguir vaga em nenhuma delegacia.

Alguns oficiais se queixam das conseqüências advindas da dependência da estrutura da polícia. Como é de conhecimento público, existem carências nessa estrutura que dificultam o desenrolar da atividade do oficial de justiça.

Há, ainda, problemas referentes ao transporte e à segurança para o cumprimento dos mandados de prisão. A grande maioria afirma utilizar o próprio veículo para esse fim.

### Os oficiais gostam da sua profissão e isso deve compensar as dificuldades

Os oficiais demonstram orgulho por serem vistos como “porta-vozes da justiça” e pelo reconhecimento que obtêm dos cidadãos. Eles citam os bons relacionamentos, o aumento do círculo de amizades, incluindo os “informantes” que auxiliam nas buscas de pessoas e por endereços, a boa receptividade do público externo, os convites para cafezinho. A confiança que conquistam é demonstrada no cotidiano: “na favela onde estou há três anos e meio posso deixar até o carro aberto que ninguém mexe”. Existe, ainda, satisfação quanto ao fato de serem os donos do trabalho e da organização temporal, embora estejam sempre preocupados com os prazos.

Cabe ressaltar que o reconhecimento externo é sentido pelos oficiais como superior ao reconhecimento conferido pela própria Instituição ao papel que desempenham:

*Aí a gente conta com a Corregedoria, que já não gosta da gente! Que por qualquer coisinha abre processo contra oficial de justiça!*

*A única relação que nós temos com os juízes hoje é: colegas nossos que fazem serviço mal-feito, os juízes representam na Corregedoria, é a única!*

### As incertezas durante a realização das tarefas

O oficial enfrenta um ambiente de incertezas no cumprimento do mandado, pois se depara com o imprevisto, e deve decidir considerando os preceitos legais:

<sup>3</sup> MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça. 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.

*Para fazer o depósito correto, quem vai receber? Ir lá prender o rapaz que é uma pessoa perigosa... você vai lá prender... mas, depois sai para citar a pessoa! Não tem como voltar lá de novo... você não pode ir lá de novo...*

*A Secretaria colocou o número incorreto e eu fui no endereço certo: na hora de digitar, alguém pôs um número a mais, a advogada não aceitou e pediu para ir no número certo que era errado.*

Alguns oficiais entrevistados (34) não consideram claro o conteúdo dos despachos nos mandados. Embora não seja opinião da maioria, esse dado é relevante, pois pode levar à sensação de insegurança durante a atividade, gerando erros e conflitos.

### **Capacidade em ladear uma situação conflituosa**

As situações frequentemente geram uma carga emocional, pois o conteúdo dos mandados, sobretudo daqueles que tocam mais intimamente à vida das pessoas, origina-se de conflitos humanos que exigem dos oficiais muitas habilidades para lidar com eles. 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.

*Quando o pai tem que sair levando só a roupa... se ele retornar ele pode ser preso. Cheguei lá o rapaz estava com a criança no colo e brincando. Chamei ele e expliquei: 'o senhor pode sair apenas com a mala'. Aí ele ficou sentido, se emocionou... ele não sabia... as mulheres fazem isto na surdina...*

Entre os vários tipos de mandados existentes, grande parte dos oficiais, 49%, considerou o mandado de "Busca e Apreensão de Menor" o mais difícil de ser cumprido do ponto de vista emocional. Afirmam que se ressentem da falta de apoio da Instituição nos casos que exigem deles um maior preparo psicológico.

O medo de serem agredidos fisicamente e/ou moralmente pelos cidadãos em situação de litígio na Justiça, como acontece em vários casos, gera uma carga afetiva que implica um desgaste emocional relatado pela maioria dos entrevistados. Os cidadãos em situação de constrangimento podem reagir agredindo o oficial fisicamente ou verbalmente. Os oficiais ficam apreensivos permanentemente. Sabem que surpresas são possíveis, enfrentando as situações em que o "outro" está ameaçado. Como são considerados, nos seus dizeres, o "cartão de visita da Justiça",

enfrentam, também, "em primeira mão", o descontentamento do público externo:

*O povo em geral está muito desgastado com a situação econômica do país, daí recebem mal, tratam mal, agridem.*

Nem sempre os profissionais estão aparelhados e instrumentalizados para enfrentar as situações agressivas. Usar ou não arma de fogo é uma polêmica no interior da própria categoria. Nos seus dizeres:

*Cada um tem que ter escolha, se vai usar ou não. Eu não ando com arma, mas ando com aqueles 'sprays'. Eu não sou forte, facilmente uma pessoa me desarmaria.*

*Eu tenho medo de andar armada.*

Confirmando os resultados do estudo qualitativo, a maioria dos oficiais que respondeu ao questionário afirma não levar arma para o trabalho. Alguns oficiais que são favoráveis ao porte de arma solicitam um curso preparatório voltado especialmente para tal fim.

### **As habilidades que a escola não oferece**

Diante dessa realidade do trabalho, além das habilidades formais, a missão do oficial requer competências finas para lidar diretamente com o ser humano punido ou ameaçado de punição. A experiência conta muito, não só porque no curso do tempo os indivíduos adquirem conhecimentos sobre a legislação, mas, também, porque constroem habilidades para contornar situações difíceis, nas quais o "outro" se encontra ameaçado, amedrontado e muitas vezes procura evitar a pena através de meios ilícitos.

O oficial deve ter "jogo de cintura" no momento em que se aproxima para fazer a citação, remoção, enfim, qualquer diligência que venha a cumprir:

*Tem que chegar na casa, com muita habilidade, cumprimentar a pessoa, desarmar a pessoa... Dizer a ela: 'O senhor vai me desculpar, mas eu sou oficial, tem um probleminha aqui para o senhor...' e explicar para a pessoa sobre o assunto. Se a pessoa fica nervosa, se tem dúvida, tem que explicar o que é, as conseqüências, os passos, orientar para procurar advogado. Se o oficial for na base do 'chute', não leva o trabalho, cria resistência.*

Em relação às habilidades, o estudo quantitativo confirma os depoimentos individuais levantados no estudo qualitativo: o "jogo de cintura" no trato com as partes é considerada por 35% dos oficiais como a habilidade mais importante na profissão.

Todas as situações de trabalho são conflituosas e requerem a capacidade de ladear o conflito:

*A criança está protegida, você tem que ir lá e tirar da mãe – o pai fica escondido. O pior é tirar da mãe: a criança sente mais. Isto marca, ninguém esquece... Fui com a mãe da criança, a tia não queria dar: 'Então leva deste jeito, suja!...' Entregam a criança pelada, pois tiram a roupa que compraram.*

Em alguns casos, como no despejo, o oficial pode desenvolver uma estratégia de antecipação. O oficial, tendo um prazo de dez dias para dar cumprimento ao mandado, desloca-se até à casa do réu, avisando-o que é preciso desocupar o imóvel. A fim de evitar tumulto ou dissabor, os oficiais conversam com os réus, explicando-lhes a situação legal e dizendo que voltarão daí a uma semana. Essa estratégia visa a diminuir o choque que o cidadão poderia sofrer quando não avisado previamente, e diminui as possibilidades de agressão a que o profissional se expõe nesses casos.

Muitas vezes o oficial tem que tomar medidas de precaução para sua própria segurança. Reconhecendo a carga emocional e o constrangimento que atingem o cidadão, os oficiais comentam que se aproximam cautelosamente. Por exemplo, nos casos em que necessitam de força policial, eles pedem aos militares para ficarem à distância, visando a contornar, de forma mais humanizada, a situação de conflito que possa surgir.

Além da implementação de estratégias que implicam duplo deslocamento, por exemplo, os oficiais prestam ainda um serviço assistencial, sendo este não reconhecido formalmente pela Instituição, ajudando pessoas carentes, muito pobres, analfabetas, ou em situações graves:

*Aí no último instante eu arrumei o caminhão, pra não gastar, porque se a pessoa está na miséria ali é porque ela está sem condição de pagar nem caminhão! Aí eu boto no caminhão, porque eu não boto na rua...*

Ser rigoroso e tolerante: os oficiais lidam todo o tempo com esse conflito que faz parte da natureza de sua missão. Os limites são tênues entre a tolerância necessária para com as dificuldades do ser humano em situação de litígio com a Justiça e os objetivos de aplicação da lei. Ao mesmo tempo que o oficial é um ser humano, dotado da capacidade de se envolver emocionalmente na situação conflitante vivida pelo outro, terá que construir a habilidade de se distanciar da zona crítica em que o cidadão se encontra para garantir o cumprimento da lei.

**Os oficiais elaboram mecanismos de defesa que os ajudam a contornar as dificuldades**

Durante as entrevistas em grupo, alguns profissionais deixaram claro que tentam controlar as suas emoções. Acrescentam que esta busca visa a não demonstrar fragilidade diante das situações:

*Tem que ter coração duro, tem o outro lado, o despejado, mas tem o dono do imóvel que precisa do aluguel... Pode ter pena, mas não pode deixar transparecer, se demonstrar pena, é dar colher de chá.*

Alguns trabalhadores referem-se a suas dificuldades para representar esse papel com declarações como “*ser um ‘ET’ na frente da criança*”, quando na busca do menor, “*não poder demonstrar pena para o outro*”, quando o intimado não quer entregar um bem material – em casos de penhora, busca e apreensão – ou deixar o cônjuge (separação de corpos) por imposição judicial.

Alguns entrevistados demonstram que, apesar do tempo de serviço na profissão, o impacto emocional em decorrência do envolvimento com a situação concreta dos réus continua sendo marcante durante o cumprimento dos mandados:

*Eu tenho que... a razão é um negócio muito complicado. Eu vou com o coração, por isso que eu me envolvo, me desgasto. Olha... 30 anos eu não consigo absorver esse tipo de coisa, administrar! [...] Não é revolta com o dono da casa, não é revolta com o advogado que está correndo com a ação, não é revolta com o juiz, não é revolta com o promotor! Sabe o que me revolta? O sistema...*

**Imagem social negativa permeada por emoções contraditórias que geram sofrimento**

Os oficiais relatam o esforço em cumprir com humanidade o seu trabalho, pois frequentemente se identificam com as dificuldades vivenciadas pelos cidadãos-réus. Relatam sentimentos de tristeza pela incompreensão de seu papel – executor das ordens judiciais – 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 sacana! 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!*

Um dos profissionais entrevistados para o estudo de casos apresenta associações entre o cumprimento de mandados de despejo e seu recurso ao uso de álcool para aliviar as tensões emocionais com as quais se depara. Outra profissional entrevistada relata crises depressivas, posteriores

aos embates afetivos durante o cumprimento de mandados de busca e apreensão de menores. Em disputas pela guarda de crianças, a expressão espontânea da discordância da própria criança em permanecer com o progenitor indicado pela Justiça pode mostrar os limites, ou a contradição ou, até mesmo, o erro da decisão.

Existe ainda um sentimento de tristeza em relação à impotência diante da realidade vivida pelos jurisdicionados, e essa emoção interfere na identidade do oficial, enquanto ator social que representa o papel de “mensageiro das lutas 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..., político..., 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!...  
O Judiciário... é o termômetro da sociedade, você concorda comigo? É o termômetro da sociedade! Se o Brasil vai bem, nós não trabalhamos. Se o Brasil vai mal, nós trabalhamos...*

A percepção das diferenças de classes, de condições materiais e de vida também sensibiliza os profissionais:

*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, eu não quero mais nada na vida! Agora... assim... esse coitado desse cara aí... meu Deus!”*

### **Os problemas emocionais são ignorados pelos representantes da Instituição**

A pressão exercida pelo volume de mandados, os entraves na operacionalização do cumprimento e o enfrentamento das emoções dos cidadãos aliados a situações de desequilíbrio da saúde física ou mental/emocional que são vividas pelos profissionais, não são considerados pelas instâncias hierarquicamente superiores. Notam-se nos relatos sentimentos de desvalia e de mágoa:

*E eu estive à frente do Corregedor, contei a minha história toda... ‘Doutor, eu não tô com cabeça... para redigir! Então vim aqui pedir para o senhor só um prazo, porque eu estou muito fragilizada, eu não estou dando conta.’ Sabe que que ele fez? Bateu nas minhas costas e falou: ‘Olha, o Tribunal não tem nada com isso não, mas fica tranqüila. Não preocupa com resposta, não! só faz no prazo! Qualquer coisa que você colocar lá está tudo bem, você já conversou comigo...’ Eu fiz o que ele falou*

*para mim [...] Tempos depois eu recebo uma singela cartinha... eu fui penalizada, recebi a pena da advertência. Eu pirei a cabeça!*

*Mas naquele momento o cara acabou comigo! E eu ganhei de presente um ofício, aqui do fórum, falando que eu estava com milhões de mandados! Eu estava tão doída, que eu só chorava, porque eu nunca tinha sido chamada atenção! Eu era recente aqui no fórum, relativamente! Aquilo eu chorava, não conseguia pensar... realmente eu estava fragilizada, não preciso dizer, né?*

### **Discussão**

No estudo das expressões humanas em situação de cumprimento de mandado, adotou-se a idéia da complexidade das reações, apontando para a realidade de que o sujeito se mobiliza integralmente na realização de suas tarefas.

Apesar do avanço da tecnologia, transpondo barreiras de tempo e espaço, propondo novos meios de organização e gerência de atividades ocupacionais, não se pode prescindir do contato pessoal, para cumprir o objetivo de levar “notícias” da Justiça ao cidadão.

No caso dos oficiais, ser o *portador* de comunicados da Justiça e, por conseqüência, participar de uma situação de conflito, implica deparar-se com emoções “negativas”, significando, muitas vezes, ocupar um lugar de “algoz” no imaginário social. “[...] a atividade do indivíduo é definida pelo lugar que ele ocupa socialmente dentro da forma como a sociedade se organiza para o trabalho. Nas sociedades de classe essa organização envolve a desigualdade e a opressão social” (Gonçalves & Bock, 2003, p. 89). A referida imagem social de “algoz” traduz a presença de um poder, de uma força opressiva, na identidade do oficial de justiça. No entanto, os oficiais repelem a identificação com essa percepção social, construindo uma nova identidade nas relações com as pessoas. Conforme Ciampa (citado por Gonçalves & Bock, 200, p. 92)<sup>4</sup>, a identidade é re-posta sempre, ela não é, está sendo e “se define a partir de relações, mas vai se definindo nas (durante) as relações...”.

Para Codo (1994) o afeto é a marca da subjetividade no trabalho, “é o indivíduo que se externaliza, se universaliza, conquista a existência na medida em que imanta o mundo com os seus afetos, [...] é o velho metabolismo homem-natureza...” (p. 188). O autor defende que a mediação está presente em toda atividade humana, implicando, simultaneamente, as dimensões objetiva, subjetiva e transubjetiva. Porém, ao mesmo tempo em que as mediações estão

<sup>4</sup> Ciampa, A. C. A estória do Severino e a história da Severina – um ensaio de psicologia social. São Paulo: Brasiliense, 1987.

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 (1994) chama de afeto. Afeto no sentido original de “afetar, tocar”, do latim *affectare*. O que acontece quando o trabalho realizado, como descrito no caso dos oficiais de justiça, gera tristeza, desgosto, insatisfação para o “outro imediato” e, por extensão, também para si mesmo?

Na sociedade pretensamente tecnocêntrica, o afeto vem sendo observado como uma exigência de inúmeras profissões, conforme já elucidado por Assunção e Luz (2001), quando apresenta a mobilização de habilidades 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), que estudou as emoções em dois grupos de enfermeiros de UTI e UI, mostrando 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 (2000), que também pesquisou o trabalhador da enfermagem em um cotidiano permeado pelo sofrimento do paciente, explicitando o paradoxo de ser solidário e viver a impotência frente à dor; e, por último, Pierce (2002) evidenciando a função invisível dos assistentes jurídicos (diferenciando o papel dos homens e das mulheres) de 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) da chefia – advogados.

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. A literatura pesquisada (Karasek et al, 1981; Bongers et al, 1993) cita o apoio social como fator de compensação para as exigências psicológicas; seriam eles: a quantidade e a qualidade da relação que o trabalho implica e o grau de apoio instrumental oferecido pela Instituição.

Do ponto de vista da saúde, entre os problemas associados ao desequilíbrio organizacional citam-se: ansiedade, depressão, insatisfação laboral, transtornos psicossomáticos.

Do ponto de vista do trabalho, a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos depende das condições de trabalho existentes, que estão em estreita relação com o bem-estar do oficial para desenvolver as suas tarefas. Os resultados apresentados permitem afirmar que, por meio da análise das emoções, é possível aproximar-se do

sentido que tem o trabalho para o trabalhador, do como ele se sente tocado intimamente e do quanto tais aspectos remetem ao seu bem ou mal-estar, e, até, à possibilidade de adoecimento.

Os resultados apresentados sugerem que garantir a prestação jurisdicional de boa qualidade aos cidadãos implica organizar o trabalho de maneira a gerar satisfação para quem cumpre os mandados. Os objetivos da Instituição Judiciária se beneficiarão com os ajustes da organização do trabalho, conforme proposto no Relatório de uma pesquisa anterior Assunção, Pereira e Rezende (2001), que poderiam acomodar as necessidades dos oficiais para fazer face aos enfrentamentos cotidianos com os jurisdicionados e com as suas próprias emoções manifestas na ação.

Entretanto, para que sejam propostas modificações e melhorias na organização do trabalho, visando à saúde e ao bem-estar humano, não é suficiente conhecer as regras, as normas de produção e o conteúdo previsto das tarefas. É necessário, como atesta a investigação em curso, buscar conhecer as exigências e as condições de execução reais do trabalho, que, na sua generalidade podem estar situadas na informalidade, com pouca ou nenhuma explicitação, como elucidam os resultados apresentados acima.

No entanto, é notório que essa via é contrária ao paradigma que sustenta as organizações produtivas modernas. Cabe lembrar que, segundo Paraguay (2003), a tentativa de compreender a organização do trabalho em uma dada situação implica um exercício de aprendizagem que consiste em conhecer melhor a abordagem econômica e de gestão do trabalho que traz resposta a um princípio geral de racionalidade – a economicidade –, ou seja, a avaliação da organização do trabalho na perspectiva da produção. Como compreender a organização do trabalho no setor judiciário, contexto da pesquisa em curso? O Judiciário mineiro, como empresa pública que presta serviços à comunidade, também obedece aos critérios do mercado, que determina o volume de trabalho, pressionando para a efetivação de serviços de qualidade em tempo menor. Desde a criação das primeiras comarcas de Minas Gerais, em 1714, pode-se notar a crescente demanda da população pela intervenção jurídica nos conflitos. Situações anteriormente resolvidas de forma conciliatória na comunidade, hoje têm sua solução dificultada pela complexidade das relações sociais no que tange à garantia dos direitos individuais e coletivos.

No caso dos oficiais, embora estejam submetidos a um ambiente de trabalho inserido num contexto social impregnado de incertezas, além de fatores que dificultam o enfrentamento das situações (violência, agressão, ameaças, choques emocionais, etc.), a maioria dos profissionais



executa as suas tarefas dentro dos parâmetros quantitativos exigidos pela Instituição. No entanto, o custo emocional das tarefas cumpridas não está, ainda, devidamente demonstrado.

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 que estabelecem 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 carecem de uma metodologia que incorpore o contexto sócio-histórico como fator interveniente na modulação das emoções no indivíduo.

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.

## Referências

- Assunção, A. A. & Luz, M. G. (2001). O componente afetivo na atividade da enfermagem: o caso do Banco de Leite Humano. *Revista Mineira de Enfermagem*, 5(1/2), 13-19.
- Assunção, A. A., Pereira, P. V. A. & Rezende, M. C. V. (2001). Quando trabalhar solicita habilidades para ladear uma situação conflituosa: o caso dos oficiais de justiça. In Associação Brasileira de Ergonomia (Org.), *Anais do XI CONGRESSO BRASILEIRO DE ERGONOMIA*, [Anais eletrônicos...]. CD-ROM.
- Barros, V. A. & Silva, L. R. (2002). A pesquisa em história de vida. In Goulart, I. B. (Org.). *Psicologia Organizacional e do Trabalho: teoria, pesquisa e temas correlatos* (pp. 133-146). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Bongers, P. M., De Winter, C. R., Kompier, M. A. J & Hildebrandt, V. H. (1993). Psychosocial factors at work and musculoskeletal disease. *Scandinavian Journal Work Environ Health*, 19, 297-312.
- Cardoso, M. N., Franco, R. A.; Cosenza, R. A. & Assunção, A. A. (2002). Um caso clínico de esquizofrenia paranóide e possíveis implicações com o trabalho. *Casos Clínicos em Psiquiatria*, 4(1/2), 22-27.
- Codo, W. (1994). Afeto e trabalho. In W. Codo, J. J. C. Sampaio & A. H. Hitomi *Indivíduo, trabalho e sofrimento: uma abordagem interdisciplinar* (pp. 187-206). Petrópolis: Vozes.
- Ferreira, L. L. (1993). Análise Coletiva do Trabalho. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 21(78), 7-19.
- Gonçalves, M. G. M., Bock, A. M. B. (2003). Indivíduo-sociedade: uma relação importante na psicologia social. In A. M. B. Bock (Org.). *A perspectiva sócio-histórica na formação em psicologia* (pp. 41-99). Petrópolis: Vozes.
- Karasek, R. A., Baker, D., Marxer, F., Ahlbom, A. & Theorell, T. (1981). Job decision latitude, job demands, and cardiovascular disease: a Prospective study of Swedish men. *American Journal Public Health*, 71(7), 694-705.
- Lane, S. T. M. (2000). Os fundamentos teóricos. In S. T. M. Lane & Y. Araújo. (Orgs.). *Arqueologia das emoções* (pp. 11-33). Petrópolis: Vozes.
- Lima, M. E. A., Assunção, A. A. & Francisco, J. M. S. D. (2002). Aprisionado pelos ponteiros de um relógio: o caso de um transtorno mental desencadeado no trabalho. In M. G. Jaques & W. Codo (Orgs.) *Saúde mental e trabalho: leituras* (pp. 209-246). Petrópolis: Vozes.
- Lima, F. P. A. (1997). Noções de organização do trabalho. In C. R. Oliveira et al. *Manual prático de LER? Lesões por esforços repetitivos* (167-190). Belo Horizonte: Health.
- Melo, C. C. P. (2000). *Vivência de enfermeiras diante da dor, sofrimento e morte no seu cotidiano de trabalho*. Dissertação de Mestrado, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto.
- Moon, S. D. (1996). A psychosocial view of cumulative trauma disorders: implications for occupational health and prevention. In S. D. Moon, & S. L. Sauter (Orgs.). *Beyond biomechanics. Psychosocial aspects of musculoskeletal disorders in office work* (pp. 109-143). London: Taylor & Francis.
- Paraguay, A. I. B. B. (2003). Da organização do trabalho e seus impactos sobre a saúde dos trabalhadores. In R. Mendes (Org.) *Patologia do trabalho* (pp. 812-823). São Paulo: Atheneu.
- Pereira, P. V. A. (2005). *Uma contribuição ao estudo das emoções no trabalho: o caso dos oficiais de justiça avaliadores do judiciário mineiro*. Dissertação de Mestrado - Faculdade de Medicina, UFMG, Belo Horizonte.
- Pierce, J. L. (2002). Les émotions au travail: le cas des assistants juridiques. *Travailler*, 9, 51-72.
- Roso, A. (1997). Grupos focais em Psicologia Social: da teoria à prática. *Revista Psico*, 28(2), 155-169.
- Takahashi, E. I. U. (1991). *A emoção na prática de enfermagem: relatos por enfermeiros de UTI e UI*. Tese de Doutorado, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- 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.

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

Recebido: 20/04/2007  
Avaliado: 09/05/2007  
Versão final: 06/06/2007  
Aceito: 10/06/2007