

32º Encontro Anual da ANPOCS

27 a 31 de outubro de 2008

Caxambu – MG

GT 37 - Sociologia e Direito: explorando as interseções

O Juizado e seu avesso:

considerações sobre a experiência do Juizado Especial Cível na cidade de São Paulo

Ana Carolina da Matta Chasin

Mestre em Sociologia

Universidade de São Paulo

Resumo: Esse trabalho analisa o Juizado Especial Cível, instituição do sistema de justiça responsável por apurar causas cíveis consideradas de menor complexidade (pequenas causas). Após breve reposição da construção institucional, o funcionamento do juizado é abordado sob a luz de duas unidades situadas na cidade de São Paulo (uma na área central e outra na zona leste). Acompanhando a dinâmica das diferentes etapas processuais, especialmente as audiências de conciliação, o estudo focaliza a atuação de conciliadores e juizes, o conteúdo das sessões e a relação entre as partes. A exposição destaca a tensão entre formalidade e informalidade, a priorização de negociação de valores em detrimento de discussão de direitos e a assimetria das relações entre as partes.

Esse trabalho¹ apresenta uma análise das audiências realizadas no âmbito do Juizado Especial Cível, instituição do sistema de justiça responsável por apurar causas cíveis consideradas de menor complexidade (também chamadas de “pequenas causas”)².

Orientado pelos princípios de oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade (Brasil, 1995), o juizado constitui a primeira experiência em nível nacional de informalização da justiça. Para acioná-lo, não é obrigatório que o autor conte com a assistência de advogado. Além disso, abre-se espaço para que a solução da ação seja alcançada por meio de um acordo amistoso entre as partes. Ao invés de funcionar como no processo normal dos tribunais, nos quais um juiz togado, depois de ouvir as partes e seus advogados, decide sozinho e impõe uma sentença, no juizado há a tentativa de resolução da disputa através de um acordo, obtido pelo mecanismo de conciliação. As audiências são informais e o conciliador intermedeia a obtenção de uma solução amistosa entre as partes. Caso cheguem ao acordo, o processo é considerado encerrado e só pode

¹ Apresentamos alguns resultados da pesquisa de mestrado realizada, com auxílio do CNPq, no Departamento de Sociologia da Universidade de São Paulo (USP), entre os anos de 2005 e 2007, sob orientação do Professor Sérgio Adorno. A dissertação – intitulada “Uma simples formalidade: estudo sobre a experiência dos Juizados Especiais Cíveis em São Paulo” – foi defendida em fevereiro de 2008.

² De acordo com a Lei 9.099/95 (Brasil, 1999), que dispõe acerca dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, são consideradas causas cíveis de menor complexidade as causas cíveis cujo valor não exceda a quarenta vezes o salário mínimo; as ações de despejo para uso próprio; as ações possessórias sobre bens imóveis cujo valor não exceda a quarenta vezes o salário mínimo; e diferentes tipos de ações envolvendo cobrança de dívidas (arrendamento rural e parceria agrícola, cobrança ao condômino de quantias devidas, ressarcimento por danos em prédio urbano ou rústico, ressarcimento por danos causados em acidente de veículo de via terrestre, cobrança de seguro devido a acidente de veículos e cobrança de honorários de profissionais liberais). Não podem ser julgadas nos Juizados Especiais as causas de natureza alimentar, falimentar, fiscal e de interesse da Fazenda Pública, e também as relativas a acidentes de trabalho, a resíduo e ao estado e capacidade das pessoas, ainda que de cunho patrimonial.

ser retomado se não for futuramente cumprido. Não sendo possível firmá-lo, o processo segue tramitando até que o juiz julgue a ação e profira uma sentença³.

Essas características – não obrigatoriedade de assistência de advogado e previsão de uma etapa processual especialmente dedicada à conciliação – foram novidades trazidas pelo juizado ao processo civil brasileiro, razão pela qual pode ser considerado a experiência pioneira na introdução, ao sistema de justiça, de elementos informalizantes e métodos alternativos de solução de conflitos⁴.

Tal arranjo institucional coloca, do ponto de vista sociológico, questões diversas daquelas frequentemente direcionadas para a justiça comum. Na audiência de conciliação, a ausência da figura do juiz e o conseqüente protagonismo do conciliador – função exercida voluntariamente por um bacharel ou estudante de direito – ensejam uma discussão acerca do caráter dessas atuações e suas implicações para o desenrolar dos casos.

Dentre todas as etapas que uma ação judicial percorre durante seu seguimento no juizado, a audiência de conciliação – por ser o momento mais informal do processo – apresentou-se como espaço privilegiado para a reflexão. Não obstante, também abordaremos as audiências de instrução e julgamento, etapa igualmente integrante do procedimento do juizado. Nesse sentido, a análise destaca a atuação de conciliadores e juizes, o conteúdo das sessões e a relação entre as partes. A exposição permite, assim, iluminar a tensão entre formalidade e informalidade, a priorização de negociação de valores em detrimento de discussão de direitos e a assimetria das relações entre as partes.

Antes, no entanto, de chegarmos às audiências, iniciamos com algumas considerações acerca da montagem institucional do juizado, da pesquisa de campo realizada em duas unidades da cidade de São Paulo e do perfil de demandas frequentemente encontradas.

³ O procedimento do juizado segue, de modo geral, o seguinte esquema: o autor entra com ação, a parte contrária é comunicada e chamada a participar da primeira audiência: a audiência de conciliação. Caso não haja acordo, marca-se a próxima audiência, presidida por um juiz e chamada de instrução e julgamento. É a segunda e última audiência: caso as partes não cheguem a um acordo (possibilidade que é novamente aberta no início da sessão), o juiz de imediato examina as provas produzidas e profere a sentença.

⁴ A esse respeito, cumpre um esclarecimento. Existem distintas classificações sobre o que pode ser considerado método alternativo de solução de litígio (ou justiça alternativa). Nesse trabalho, adotou-se a classificação segundo a qual a informalização é o elemento definidor de uma determinada experiência como alternativa (e não sua dimensão institucional ou a natureza do processo decisório): “a ausência de formalismo constitui um dos critérios determinantes para definir as alternativas à justiça, o que permite incluir sob esse conceito um grande número de procedimentos denominados informais, implementados no seio de instâncias judiciais” (Arnaud, 1999, p. 13). Conciliação, mediação e arbitragem são alguns modos de solução alternativa de conflitos.

A construção institucional do juizado

O Juizado Especial de Pequenas Causas (antecessor do atual Juizado Especial Cível) foi criado em 1984. A história de seu surgimento remete a dois atores principais, responsáveis pela formulação da idéia e criação da instituição⁵: o Ministério da Desburocratização, responsável pela elaboração do projeto de lei que resultaria na criação do juizado, e Associação de Juizes do Rio Grande do Sul (AJURIS), pioneira na implementação no país de uma instituição semelhante ao juizado, o Conselho de Conciliação e Arbitramento. Por parte do Ministério da Desburocratização, o projeto do juizado, ao ampliar o acesso e imprimir maior eficiência ao sistema de justiça, insere-se dentro de um contexto de modernização e “desburocratização” da máquina pública. Já os magistrados do Rio Grande do Sul visavam ampliar o acesso da população carente ao sistema de justiça. A confluência dos interesses desses dois setores sustentou a criação do juizado⁶ e contribuiu para a construção de uma ampla aliança de apoio, capaz de sustentar o projeto e derrotar os interesses contrários, representados, principalmente, pela advocacia e suas associações profissionais.

Embora os mentores do juizado usualmente destaquem que a motivação de sua criação fosse a “ampliação do acesso à justiça”⁷, percebemos que tal finalidade conviveu tensamente, desde os debates iniciais, com um segundo objetivo: contribuir para o alívio da sobrecarga do sistema de justiça comum. Em cada momento, um desses sentidos aparece de modo mais acentuado: na década de 1980 (momento de concepção e surgimento do juizado), o primeiro assume maior destaque⁸; nos anos 1990, verifica-se

⁵ A respeito dessa história, ver Vianna et al. (1999), Cunha (2004) e Chasin (2007).

⁶ O modelo idealizado para o juizado brasileiro foi diretamente inspirado nas *small claims courts* norte-americanas (“cortes de pequenas causas”). Para saber mais acerca das *small claims courts*, ver Yngvesson e Hennessey (1975), Harrington (1985) e Oliveira (1989).

⁷ A exposição de motivos da lei que criou os Juizados Especiais de Pequenas Causas destaca que o procedimento judicial a ser aplicado pelos juizados tinha como objetivo “facilitar ao cidadão comum o acesso à justiça” (Brasil, 1984, p. 208). Nesse sentido, ver também Carneiro (1985) e Watanabe (1985).

⁸ A discussão acerca da ampliação do acesso à justiça era inclusive, a essa época, pauta do debate internacional. Em 1978 tinha sido publicada a obra *Access to Justice*, trazendo os resultados de uma pesquisa (o “Projeto de Florença”) realizada em diversos países acerca da temática “acesso à justiça”. Embora o Brasil não tenha participado do estudo, outros países da América Latina o fizeram. Ao conceituarem o que consideram as três “ondas” do “movimento de acesso à justiça” (correspondentes a três momentos de reformas institucionais implementadas com essa finalidade), os autores situam o juizado e demais mecanismos informalizantes de resolução de conflitos na terceira delas (Cappelletti e Garth, 1988).

uma inflexão e o objetivo de aliviar a carga judiciária progressivamente obscurece a dimensão do acesso.

Tal inflexão tem como marco as discussões acerca da reforma do Judiciário. De acordo com os recentes documentos formulados pelo Banco Mundial e por outros apoiadores das reformas, a disposição do juizado em absorver parte da demanda originalmente direcionada para a justiça comum deveria contribuir para torná-la mais eficiente, dotando-a assim de maiores condições para julgar os casos considerados importantes, qual seja, aqueles diretamente relacionados à dinâmica macro-econômicas⁹.

O JEC-Vergueiro e o JEC-Poupatempo/Itaquera: dois perfis distintos

Realizamos pesquisa de campo em dois juizados distintos: no Juizado Especial Cível Central - sede Vergueiro (JEC-Vergueiro) e no Juizado Especial Cível Guaianazes - anexo Poupatempo Itaquera (JEC-Poupatempo/Itaquera).

O Juizado Especial Cível Central (JEC-Central) atende a uma extensa área da cidade, composta por 17 distritos situados dentro ou próximos da área central. Trata-se do juizado mais movimentado de São Paulo, com maior número de processos em andamento (Corregedoria Geral de Justiça, 2005). Sua estrutura é integrada pelo prédio principal (JEC-Vergueiro) e pelos anexos¹⁰ localizados em faculdades privadas da região, conveniadas ao JEC-Central¹¹.

O JEC-Poupatempo/Itaquera, por sua vez, é um anexo do Juizado Especial Cível Guaianazes (JEC-Guaianazes). Responsável pelo atendimento da jurisdição do Foro de Itaquera, a unidade sede situa-se em Guaianazes, bairro limite da zona leste da cidade de São Paulo, na divisa com o município de Ferraz de Vasconcelos. Entre as quatro unidades que compõe o JEC-Guaianazes¹², a do JEC-Poupatempo/Itaquera era a mais movimentada e a que atendia ao maior número de processos.

A escolha dessas unidades não foi arbitrária, mas orientada por suas características: ambas são unidades relevantes, em função da quantidade de reclamações

⁹ Ver documentos e recomendações internacionais: Dakolias (1996) e The World Bank (2002a, 2002b).

¹⁰ Os “anexos” são juizados apartados fisicamente do juizado principal (que normalmente fica no fórum), mas que integram sua estrutura.

¹¹ Até julho de 2006 (época de realização da pesquisa), os anexos do JEC-Central estavam localizados nas seguintes faculdades de Direito: Mackenzie, São Judas, FMU, FAAP, PUC, FADISP e UNIB. Em agosto de 2006, um novo anexo foi inaugurado na Faculdade de Direito da USP.

¹² Além do Poupatempo Itaquera, o Juizado Especial Cível Guaianazes era, à época da pesquisa (março de 2007), também composto por outros dois juizados anexos: um situado na Faculdade de Direito da Unicastelo e outro na sub-prefeitura de São Mateus.

recebidas, audiências realizadas e processos em andamento. Juntos, o JEC-Central e o JEC-Guaianazes são responsáveis por aproximadamente 40% da demanda dos Juizados Especiais Cíveis da cidade de São Paulo (Corregedoria Geral de Justiça, 2005)¹³, uma vez que recebem demandas de extensas e populosas áreas da cidade. Por outro lado, apresentam características bastante contrastantes: abrangem zonas distintas do município (região central e leste) e atendem a públicos diferenciados¹⁴; são respectivamente unidade sede e unidade anexo do juizado; e possuem perfis diferentes de funcionários e conciliadores. Além disso, outra distinção importante está associada à representação por advogado: enquanto o JEC-Vergueiro recebe apenas ações em que o autor está assistido por advogado o JEC-Poupatempo/Itaquera recebe, ao contrário, somente a demanda de reclamantes que não contam com assistência desses profissionais¹⁵.

Os ambientes dos dois juizados são também díspares. Enquanto o JEC-Vergueiro possui prédio próprio, o JEC-Poupatempo/Itaquera divide espaço com outras atividades de prestação de serviço estatal.

O JEC-Vergueiro encontra-se situado ao lado da estação Vergueiro de Metrô. O prédio tem sete andares, todos eles integrantes da estrutura do juizado. Em seu interior circulam, além das partes e advogados, apenas os conciliadores e os funcionários (juízes e servidores públicos concursados pelo Tribunal de Justiça). As audiências de conciliação ocorrem em pequenas salas localizadas no quinto e sexto andar, enquanto as audiências de instrução e julgamento ocorrem nas salas dos juízes (maiores que as primeiras).

Já o JEC-Poupatempo/Itaquera encontra-se localizado dentro do Posto Itaquera do Programa Poupatempo¹⁶, ao lado da estação Corinthians-Itaquera do Metrô. Dividindo

¹³ Para uma descrição dos dados de movimentação processual nesses dois juizados, entre os anos de 2000 e 2005, ver Chasin (2007, p. 93-7).

¹⁴ Dados relativos a desenvolvimento, pobreza e renda demonstram que essas duas regiões vivenciam situações díspares. Os distritos situados na porção leste da jurisdição do JEC-Guaianazes figuram como um dos locais mais empobrecidos da cidade. A região central apresenta um perfil bastante heterogêneo, na qual algumas áreas apresentam altos índices de desenvolvimento e riqueza, ao mesmo tempo em que outras apresentam índices medianos. Ver: Índice de Desenvolvimento Humano e Mapa da Exclusão/Inclusão Social da Prefeitura do Município de São Paulo – Secretaria do Planejamento (São Paulo, 2006).

¹⁵ Quando uma pessoa procura o JEC-Vergueiro sem o suporte de advogado, apresentando sua reclamação e solicitando a abertura de um processo, é encaminhada ao anexo do JEC-Central mais próximo de sua residência. O JEC-Poupatempo/Itaquera, ao contrário, não aceita petições iniciais já elaboradas antes da entrada.

¹⁶ Trata-se de um programa implantado, a partir de 1996, pelo Governo do Estado de São Paulo, “para facilitar o acesso do cidadão às informações e serviços públicos, (...) que reúne, em um único local, um amplo leque de órgãos e empresas prestadoras de serviços de natureza pública, prestando atendimento sem discriminação ou privilégios” (São Paulo, Poupatempo, [s.d.]). O Posto Itaquera foi inaugurado em novembro de 2000, e oferece ao público diversos serviços, tais como “Acessa São Paulo”, CDHU, Detran, Procon, Receita Federal, Sabesp, Sebrae, Serasa e Telefônica, entre outros.

espaço com outros serviços, o local em que está situada toda a estrutura do juizado não possui mais do que algumas dezenas de metro quadrados. Do lado externo, há o balcão de atendimento do público e as salas em que ocorrem as audiências, do lado interno, o cartório do juizado. As separações são marcadas por biombos. O movimento é bastante intenso: são realizados em média 13.000 atendimentos no Poupatempo por dia (São Paulo, Poupatempo, [s.d]), entre os quais aproximadamente 400 estão no juizado¹⁷.

Uma característica importante do JEC-Poupatempo/Itaquera são seus funcionários. O juizado conta apenas com dois juízes e cinco servidores do Tribunal de Justiça. Por ocasião da realização da pesquisa, o restante do trabalho era realizado por funcionários contratados por uma empresa terceirizada – Orbral – que havia vencido a licitação realizada pela Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo (PRODESP) para a prestação de serviços de recepção, orientação e atendimento aos cidadãos nos Postos Poupatempo (PRODESP..., 2007). Esses funcionários terceirizados eram responsáveis pela maior parte das tarefas, entre as quais atendimento ao público, trabalho de cartório e realização das audiências de conciliação (já que essa unidade do juizado não contava com quadro de conciliadores voluntários).

Descrição dos dados de campo

A audiência de conciliação consiste na primeira oportunidade dada às partes de solucionarem o conflito através de um acordo. Apresentamos, aqui, uma descrição dos casos que acompanhamos nessa etapa processual: 50 processos no JEC-Vergueiro e 37 no JEC-Poupatempo/Itaquera.¹⁸

A primeira constatação diz respeito aos autores das ações e à representação por advogado. No JEC-Vergueiro 47 ações foram propostas por pessoas físicas, sendo as outras três propostas por microempresas¹⁹. Em seis processos o autor não contava com a

¹⁷ Nossa pesquisa constatou que, em média, apenas 13% dos atendimentos são levados adiante, com a proposição de ação judicial (Chasin, 2007, p. 111).

¹⁸ Importa frisar que nossa descrição do universo de processos trabalhados não objetiva a produção de dados estatísticos. Esse universo, além de não ser suficiente para embasar estatística consistente acerca desses juizados, não foi colhido de acordo com critérios amostrais necessários às pesquisas quantitativas. Para uma análise quantitativa dos processos do JEC-Central, ver Cunha (2004).

¹⁹ A Lei 9.841/99 (Estatuto da Microempresa e Empresas de Pequeno Porte) trouxe a possibilidade das microempresas serem autoras de ações no Juizado Especial.

assistência de um advogado²⁰. Também no JEC-Poupatempo/Itaquera as ações foram propostas por pessoas físicas (apenas uma foi proposta por microempresa), mas, ao contrário, em nenhum caso o autor contava com a assistência de advogado.

Com relação ao tipo de conflito em questão, confirmamos o que já havia sido constatado em vários outros levantamentos acerca dos juizados: que a maior parte dos conflitos envolve uma relação de consumo entre, por um lado, uma pessoa física, e, por outro, uma pessoa jurídica²¹. A tabela 1 ilustra os tipos de conflitos encontrados nas unidades abordadas.

Tabela 1 - Distribuição de processos por tipo de conflito

Conflito	n.º de processos	
	Central	Poupatempo/Itaquera
Relação de consumo	33	23
Danos morais	4	1
Trânsito	2	9
Locação	2	0
Execução	3	0
Outros	6	4
Total	50	37

Fonte: Dados obtidos em campo (abr-jun/2006 e mar-mai/2007)

No JEC-Poupatempo/Itaquera há mais casos de ações em que o requerido – contra quem a ação é proposta – é pessoa física. A maior parte das ações encontradas nas duas unidades, no entanto, foi proposta contra empresas, sendo que as campeãs de reclamações são as empresas de telefonia e os bancos. O restante tem no pólo passivo planos de saúde, consórcios, seguradoras e condomínios (principalmente no JEC-Vergueiro); lojas de comercializam veículos (nas duas unidades); lojas de produtos eletrônicos, empresas que oferecem empregos, financiadoras e lojas de móveis (sobretudo no JEC-Poupatempo/Itaquera); além de outros tipos diversos mas não recorrentes (conforme ilustrado na tabela 2).

²⁰ Essas demandas não foram encaminhadas a nenhum dos anexos, permanecendo no JEC-Vergueiro, porque os autores figuram entre os casos excepcionais (idosos, gestantes ou portadores de deficiência) que a própria unidade realiza o atendimento.

²¹ Essa tendência foi demonstrada tanto em pesquisas gerais a respeito dos JECs (Brasil e Cebepej, 2006, p. 27), quanto em pesquisa direcionada ao JEC-Central (Cunha, 2004, p. 94).

Tabela 2 - Distribuição de processos por requerido

Requerido	n.º de processos	
	Central	Poupatempo/Itaquera
Pessoa física	8	10
Telefonia	9	2
Banco	8	5
Saúde	5	0
Consórcio	4	0
Seguradora	2	1
Condomínio	2	1
Comércio de veículos	2	2
Loja de eletrônicos	1	4
Empresa de emprego	1	3
Financiadora	0	3
Loja de móveis	0	3
Outros	8	3
Total	50	37

Fonte: Dados obtidos em campo (abr-jun/2006 e mar-mai/2007)

Nas duas unidades estudadas foi baixo o número de processos em que, durante a audiência de conciliação, as partes realizaram um acordo. No JEC-Vergueiro foram apenas nove acordos e no JEC-Poupatempo/Itaquera apenas cinco.

A respeito do valor da causa, a média encontrada no JEC-Vergueiro foi de R\$ 6.386,08, ou seja, aproximadamente 21 salários mínimos. Esse valor é bastante superior à média do JEC-Poupatempo/Itaquera, de R\$ 1.678,00 – que equivaleria a cerca de 4,8 salários mínimos²².

Embora o foco desse trabalho não seja a realização de uma análise de estratificação sócio-econômica, os dados obtidos permitem indicar diferenças de classe social entre os perfis dos autores nos dois juizados estudados. Ações direcionadas contra planos de saúde e consórcios, propostas com a assistência de advogados e cujo montante em jogo é elevado (com relação ao teto máximo permitido), podem ser compreendidas como correspondentes às demandas formuladas por pessoas cuja condição sócio-econômica é superior à dos autores das ações observadas no JEC-Poupatempo/Itaquera.

²² Valores medidos com relação ao salário mínimo da época de ingresso dos processos: R\$ 300,00 quando da entrada das ações no JEC-Vergueiro e R\$ 350,00 no JEC-Poupatempo/Itaquera.

Arbitrariedade da atuação dos conciliadores

O perfil dos conciliadores das duas unidades é distinto²³. Em junho de 2006, havia, ao todo, 127 conciliadores inscritos no JEC-Vergueiro, todos voluntários que freqüentavam o juizado uma vez por semana. Além de atuarem nas audiências de conciliação, também realizavam as funções de atendimento ao público do Expressinho²⁴ e ajudavam no cartório. Já as duas conciliadoras do JEC-Poupatempo/Itaquera são funcionárias – uma contratada pela Orbral (a empresa terceirizada) e outra concursada pelo do Tribunal de Justiça – que realizam a função cotidianamente. A escassez de conciliadores voluntários nessa unidade se deve, de acordo com informações fornecidas pelos funcionários do juizado, ao desinteresse e ausência de procura por parte de interessados.²⁵

Para se tornar um conciliador voluntário, o candidato deve passar por uma prova a respeito da Lei 9.099/95. Uma conciliadora considerou ser a prova fácil (“dos vinte candidatos que prestaram a última, dezoito passaram”), já que o objetivo do juizado seria ter o máximo de conciliadores possível²⁶. Os conciliadores voluntários poderiam ser divididos em três grupos: os estudantes de direito²⁷ (interessados em ter essa atividade computada como tempo de estágio obrigatório necessário para a conclusão do curso), os recém-formados que estão estudando para concurso público (para os quais a função conta como tempo de serviço público e pontuação nos concursos) e os advogados mais experientes (que atuam de modo menos interessado). No caso dos estudantes, algumas respostas destacaram o caráter experimental de sua atuação com relação às carreiras que pretendem seguir. Vários entrevistados afirmaram que a realização do trabalho de

²³ Realizamos 21 entrevistas com conciliadores (pertencentes aos dois juzizados estudados). O contato foi também travado em conversas mais informais estabelecidas durante os intervalos entre as audiências.

²⁴ O Expressinho era um projeto do Tribunal de Justiça que consistia na tentativa de solução pré-judicial de conflitos envolvendo determinadas empresas conveniadas. Situava-se no prédio do JEC-Vergueiro.

²⁵ Durante a realização da pesquisa, obteve-se a informação acerca da existência de apenas um conciliador voluntário, que comparecia ao juizado em média duas vezes no mês.

²⁶ Uma situação, vivenciada ao longo da pesquisa, parece explicitar bem essa facilidade que é a de conseguir ser conciliador. Em uma das vezes em que os trabalhos do Expressinho estavam sendo observados, faltavam conciliadores, sendo que não havia quem mediasse as audiências que seriam realizadas. O funcionário do juizado (que, posteriormente, assumiu ele mesmo essa função durante aquela tarde) olhou para a mim e solicitou que realizasse essa atividade. Respondi que eu não era conciliadora, mas sim pesquisadora, e estava ali realizando uma pesquisa. Perguntei se eles estavam precisando de conciliadores, e ele me respondeu “se você quiser...”, insinuando que, se eu quisesse, poderia exercer eu mesma essa função.

²⁷ A grande maioria dos estudantes e recém-formados é (ou foi) aluno das mesmas faculdades privadas em que há um anexo do JEC-Central.

conciliação seria uma espécie de “treino”, ou “experiência”, à futura carreira na magistratura: “o comportamento da gente aqui é o que terei que ter quando eu passar a ser juíza”, afirmou uma entrevistada. Outras falas apontavam para o caráter experimental da vivência nos juizados: “quero ver se tenho tino para ser magistrado”, disse uma conciliadora.

Assim como acontece nas sessões do poder judiciário presididas por um juiz, o conciliador tem, nas audiências de conciliação, liberdade para “dar o tom” da audiência. Apesar de não possuírem as prerrogativas de proferir decisões e realizar julgamentos, os conciliadores controlam o ambiente naquele momento, podendo impor suas opiniões e vontades. Essa abertura abre espaço para que atuem de maneira arbitrária, aproveitando sua posição para influenciar o resultado das audiências.

O objetivo da audiência, a priori, é a realização do acordo. Há, nesse sentido, um sentimento difundido de que a realização de acordo seria algo positivo, tornando sua obtenção um feito valioso para o conciliador que presidiu a audiência. Simbolicamente, aparece como uma realização prestigiosa.

O acordo é um modo formal de encerramento da ação judicial, mas que, por ser amistoso, não permite recurso à instância superior, diferentemente da sentença. Não há como o processo continuar tramitando – caso o acordo não seja cumprido, seu termo embasa uma ação de execução visando a cobrança da dívida, o que é realizado em ação judicial diversa. De ponto de vista estrutural do juizado é, portanto, o melhor encerramento possível: a ação é dada como encerrada, ensejando sua retirada do cômputo do número de processos em andamento. Considerando a atual incapacidade dos juizados de responderem à demanda que lhes é direcionada – dado que a quantidade de processos em curso tem aumentado ano a ano, enquanto a estrutura se mantém praticamente a mesma²⁸ –, o encerramento de um processo por meio do acordo é a melhor solução possível, pois alivia o sistema, garantindo a conclusão precoce daquele caso. Trata-se do

²⁸ Dados da Corregedoria Geral da Justiça (2005) indicam que houve nos juizados da cidade de São Paulo, entre os anos de 2000 e 2004, um crescimento de 87% na quantidade de processos distribuídos (novas ações). Já a quantidade de sentenças proferidas – a finalização de uma ação sempre demanda uma sentença, inclusive quando há acordo (caso em que o juiz o homologa) – cresceu apenas 7%, o que indica um descompasso entre as novas demandas trazidas ao juizado e sua capacidade de resolvê-las. A quantidade de processos em andamento (ações em curso) cresceu 148%, explicitando essa dificuldade de processamento das novas ações. Nesse sentido, dados exclusivos do JEC-Central apontam um crescimento de 33% na quantidade de processos por juiz e de 61% na quantidade de processos por escrevente, no mesmo intervalo temporal (Dutra, 2006).

motivo de fundo que orienta a ação dos conciliadores nas tentativas de firmarem acordos, justificando o prestígio que a realização de cada um lhes confere.

Os conciliadores de ambas as unidades realizam uma seleção semelhante com relação aos casos em que vale a pena tentar um acordo. Quando percebem que a realização do acordo é possível, agem para que ele aconteça; mas, se notam que a rigidez das partes impede o diálogo e a negociação, não tentam forçá-lo. Há, assim, uma divisão passível de ser observada, entre os casos em que há espaço para o diálogo e aqueles em que não há. Somente quando há essa abertura é que existe margem para que atuem de modo arbitrário.

Os casos em que o acordo não é possível são aqueles em que grandes empresas, recorrentemente processadas (principalmente as empresas da área de telefonia e bancos), comparecem às audiências de conciliação sem disposição para negociação. Nesses casos, só há a celebração de um acordo caso a parte autora aceite plenamente a proposta trazida pronta pela empresa. Essas empresas normalmente propõem apenas a reparação do dano sofrido pelo autor e jamais aceitam negociar o pagamento de danos morais, alegando que tal negociação implicaria na abertura de um “precedente”, com a qual a empresa não gostaria de ser identificada. Como a parte autora está normalmente convencida do dano moral que sofreu, via de regra não aceita a proposta trazida pela empresa. Por ambas as partes sustentarem posições inflexíveis, qualquer discussão a respeito de um possível acordo é infrutífera. O trabalho dos conciliadores se limita, nesses casos, a pegar os documentos das partes, inseri-los no programa de computador, buscar a data da audiência de instrução e julgamento (junto ao funcionário do tribunal trabalhando no setor) e repassá-la às partes.

A audiência de conciliação passa a figurar, então, como uma simples formalidade a ser cumprida. Todos os envolvidos sabem que, naquele momento, não há espaço para nenhuma negociação. Chegam à audiência, apresentam os documentos, pegam o termo, e vão embora, tudo no menor intervalo de tempo possível. A conduta dos conciliadores é, nesses casos, simples e padronizada. Não há espaço para uma atuação mais incisiva ou personalizada e, portanto, não há margem para o arbítrio. Nessas situações, todos os conciliadores agem da mesma e única maneira possível, cumprindo as formalidades necessárias e informando às partes a respeito da data para a qual foi agendada a audiência de instrução e julgamento.

Nos outros casos – quando o requerido não é uma empresa cuja conduta não receptiva ao acordo já é de conhecimento prévio do conciliador –, há maior liberdade para que os conciliadores ajam de maneira personalizada, imprimindo sua marca à sessão que conduzem. São esses os casos que dão margem para condutas mais arbitrárias por parte dos conciliadores. Essa discricionariedade pode tanto ser sutil, como pode interferir de modo significativo no andamento do processo.

Inicialmente, observou-se um padrão de condutas que visam, discretamente, desencorajar as partes a seguirem com o processo. Uma série de argumentos é utilizada para convencê-las de que o melhor que têm a fazer é realizar o acordo. Os conciliadores emitem opiniões que sublinham as desvantagens da espera de seguimento do processo. Apontam que a próxima audiência (instrução e julgamento) será marcada para uma data distante, às vezes até incerta, dizendo, com frequência, afirmações do tipo “a pauta está demorando uns sete ou oito meses”²⁹, “fazendo acordo agora, você não vai ter que esperar tanto” ou “a instrução só está sendo marcada para a data tal” (normalmente alguma data longínqua). Além disso, enfatizam as vantagens dos termos do acordo em relação à imprevisibilidade da decisão do juiz, sendo recorrente a formulação de afirmações tais como “não podemos prever o que o juiz vai decidir”, ou “o juiz pode decidir de um jeito diferente”.

A literatura sobre a informalização da justiça já tratou, aliás, diversas vezes de situações semelhantes, demonstrando o quanto é freqüente, em espaços mais informalizados da justiça, a utilização dessas técnicas para influenciar acordos³⁰. Cappelletti e Garth destacam, entre as “táticas básicas” utilizadas pelos conciliadores para solucionar o caso de maneira acordada, o apontamento para as partes das “delongas e despesas de um julgamento”. Para que isso não ocorra, desvirtuando as virtudes desse procedimento, o modelo conciliatório deve ser, na formulação dos autores, implantado com cautela: “devemos certificar-se de que os resultados representem verdadeiros êxitos,

²⁹ O tempo de demora da pauta equivale, no caso, ao tempo de espera entre a audiência de conciliação e a audiência de instrução e julgamento. A pesquisa observou que esse tempo, no JEC-Vergueiro, era de aproximadamente 203 dias, enquanto no JEC-Poupatempo/Itaquera era de 140 dias.

³⁰ Em estudo acerca das *small claims courts*, Oliveira (1989, p. 391) observou que os mediadores também costumam pressionar as partes a firmarem acordos ressaltando os riscos que o julgamento do caso implica. No mesmo sentido, Abel sustenta ser freqüente, nas *small claims courts*, que as partes sejam persuadidas e cedam à conciliação ao serem alertadas acerca da grande demora, dos custos e da incerteza da decisão judicial (Sarat apud Abel, 1981, p. 292).

não apenas remédios para problemas do judiciário, que poderiam ter outras soluções” (Cappelletti e Garth, 1988, p. 87).

Além desses modos de interferência – a que nos referimos como “técnicas”, compartilhadas por diversos conciliadores –, há também outros, menos padronizados, de se tentar persuadir ou influenciar o andamento da audiência.

Começamos expondo um caso³¹ em que a intervenção da conciliadora, embora discreta e desviante do padrão – ao não pressionar pela realização do acordo –, foi decisiva para o desfecho da audiência:

Caso n.º 1: Um motorista, deficiente auditivo, processava uma empresa de fabricação de aparelhos auditivos. O autor, acompanhado pela advogada da empresa em que trabalhava, reclamava que seu aparelho havia quebrado, e requeria um novo aparelho ou a devolução do valor pago. O aparelho tinha custado R\$ 3.096,00, e havia sido comprado por financiamento bancário, a ser pago pelo autor em vinte e quatro parcelas mensais. Assim que a audiência foi iniciada, o representante da empresa disse que não estava disposto a firmar acordo. Argumentou que a quebra do aparelho se deu em função de ter sido utilizado indevidamente e ofereceu concertá-lo. O autor ficou quieto quase o tempo todo, quem travou o diálogo com a parte requerida foi sua advogada. Seu aparelho já havia sido concertado uma vez pela empresa, mas continuava não funcionando, e por isso ele não queria aceitar essa proposta. No entanto, seu desespero era explícito e havia muito boa vontade para a realização do acordo. Em um momento, quando estavam quase fechando esse acordo proposto pela empresa de que iria consertar novamente o aparelho, a conciliadora interveio e disse “como vocês sabem, o acordo pode ser realizado a qualquer momento antes da audiência de instrução e julgamento. Vocês não precisam fazê-lo agora, podemos marcar essa próxima audiência [de instrução e julgamento] e, caso antes disso vocês realizem um acordo, é só comunicar ao juízo. Vocês podem combinar esse conserto por fora e, caso dê certo, a parte autora desiste da ação.” O acordo não foi feito e a audiência de instrução foi marcada. Quando as partes saíram da sala de audiências, ela comentou comigo que havia feito um sinal negativo com a cabeça para a advogada do autor, aconselhando-a a não aceitar o acordo proposto (em que a empresa se comprometeria apenas com o conserto do aparelho antigo, eximindo-se do fornecimento de um novo aparelho): “o aparelho já havia quebrado várias vezes, ia acabar quebrando de novo. É a hora do desespero, por isso que eu achava que não deveria fazer acordo, e intervi”.

Apesar de sua interferência ter sido sutil e até mesmo didática (ao esclarecer sobre a possibilidade do acordo ser realizado fora do juízo após a audiência), foi fundamental para o desenrolar do caso, demonstrando sua percepção da posição de poder que ocupava

³¹ Os casos descritos foram presenciados nas audiências observadas na pesquisa de campo. São apresentados indistintamente situações das duas unidades de juizado estudadas.

e sua capacidade de influência. A conciliadora percebeu que o autor estava quase aceitando a proposta da requerida, sendo que havia elementos para desconfiar que não era a melhor solução (o autor renunciaria ao valor pago em troca de um conserto duvidoso), e interveio explicando que, como esse acordo não precisaria necessariamente ser realizado naquele momento, as partes poderiam tentar, extrajudicialmente, implementar a proposta formulada pela empresa de aparelhos auditivos e, caso desse certo, comunicar ao juízo. Não havia necessidade de, às pressas, decidirem isso naquele momento. Sua atuação foi, pois, discreta, além de favorável à parte.

As intervenções dos conciliadores podem, entretanto, ocorrer de modo mais arbitrário e direcionado. Nesses casos, os conciliadores do JEC-Vergueiro demonstraram agir com maior discricionariedade do que as conciliadoras do JEC-Poupatempo/Itaquera, que atuam de maneira mais profissional e contida.

Uma audiência observada no JEC-Vergueiro ilustra bem esse o que seria uma interferência arbitrária.

Caso n.º 2: ação em que ambas as partes eram taxistas. Tratava-se da venda de um táxi, que envolvia também uma discussão sobre a transferência de seu ponto (comprador e vendedor haviam feito um contrato verbal e discordavam quanto ao ponto fazer ou não parte do contratado). A divergência das partes era com relação ao comprador (requerido) pagar para o vendedor (autor) a quantia de R\$ 2.500,00 (R\$ 500,00 o valor ainda não pago do carro e R\$ 2.000,00 pelo ponto). O requerido estava acompanhado por advogado, mas o autor não (por ser idoso, tinha sido atendido inicialmente no JEC-Vergueiro, onde sua petição inicial havia sido redigida). A conciliadora interveio bastante e, após muita discussão, fecharam o acordo de que o requerido iria pagar ao autor duas parcelas de R\$ 250,00, completando o valor devido pelo carro, e deixando, assim, o valor do ponto em aberto. As intervenções da conciliadora foram fundamentais para que o acordo fosse efetivamente firmado. Depois de dizer que, caso as partes não firmassem espontaneamente esse acordo, teriam que esperar cerca de oito meses até a audiência de instrução e julgamento, sendo que teria “muita dor de cabeça até lá”, foi ainda mais longe nas intervenções e disse para o autor que, nessa próxima audiência (instrução e julgamento), ele seria obrigado a contratar um advogado, “o que vai custar, para o senhor, quase o valor pedido”. Utilizando-se de um argumento falacioso, dado que a obrigatoriedade do advogado só vale para os casos que envolvam mais de vinte salários mínimos (R\$ 6.000,00 na época) – o que, inclusive, teria que ter valido para todas as fases do processo –, a conciliadora conseguiu convencer o autor a realizar esse acordo. Quando as partes saíram da sala, ela comentou “está vendo? Se você insiste um pouquinho, o acordo sai. Eu forcei porque achei que o autor estava errado, agindo com dolo”.

A conciliadora realizou, durante o momento da audiência, um julgamento pessoal do caso. A suposta venda do ponto de táxi seria informal, pois, segundo sustentou o advogado do requerido, o ponto é cedido pela Prefeitura, não sendo vendável. O que se compra (ou transfere) é o alvará, não o ponto. O caráter não oficial da transação não convenceu a conciliadora, que passou a posicionar-se, explicitamente, em favor do requerido. Utilizou-se, assim, de diversos argumentos – inclusive um falso (a necessidade que o autor teria em contratar um advogado caso quisesse seguir com o processo adiante) – até lograr êxito na tarefa de convencer o autor da ação a renunciar ao pagamento do valor reivindicado. Ceder ao acordo proposto, recebendo apenas o valor ainda devido pelo pagamento do carro vendido, passou a figurar, para o autor, como a melhor, talvez única, saída possível.

Outra audiência, também observada no JEC-Vergueiro, ilustra sobremaneira uma intervenção arbitrária do conciliador, além de acrescentar um novo elemento à análise: a postura do conciliador diante de uma situação de assimetria entre as partes. Ao posicionar-se em favor de uma das partes da ação – no caso, o autor – o conciliador contribuiu para desequilibrar ainda mais uma relação já desigual, influenciando no resultado obtido.

Caso n.º 3: tratava-se de uma execução de título extra-judicial (cobrança de dívida fundamentada em documento não judicial), originária do Fórum de São Miguel. O proprietário de um imóvel cobrava de sua ex-locatária o valor de R\$ 2.260,00, referente à dívida junto à Sabesp. O autor era advogado e a requerida, jovem e negra, não contava com assistência de advogado. Estava acompanhada de sua mãe que, tão logo a audiência foi iniciada, se dirigiu indignada para o autor dizendo “somos pessoas pobres, nunca ninguém nos pôs no fórum, o senhor vai pagar pelo que está fazendo com a minha filha”. O conciliador interveio, gritando com ela, e dizendo “ou a senhora fica quieta ou terá que se retirar!” E, virando-se para a jovem (requerida), falou “você deve, se você deve você tem que pagar”. A moça apenas respondeu “não tenho como”. O conciliador reforçou dizendo “mas a lei é assim”. A moça negou, novamente, “não dá, ganho R\$ 540,00”. O autor disse, então, “ela tem que pagar 30% do salário”, e a moça insistiu, de novo, “não dá”. O conciliador assumiu, então, uma postura ainda mais ativa, e sugeriu para a requerida “você tem que pagar, quem usou a água tem que pagar, faça uma proposta, nem que seja R\$ 20,00 por mês.” Formulou, então, uma proposta de acordo com a qual a requerida pagaria a dívida em 24 parcelas de R\$ 80,00 – o que totalizaria, ao final, o montante de R\$ 1.920,00. Argumentou que ela não tinha opção, teria que pagar, “ou você quer que eu mande um oficial de justiça ir na sua casa avaliar seus bens?”. A resposta da moça foi: “eu não tenho nada”. O conciliador virou, então, para a mãe, que continuava indignada, apesar de quieta, e disse “você tem que se unir para ajudar, a família toda”. A

requerida concordou e os presentes acertaram que as parcelas de pagamento venceriam todo dia 15. O autor, não muito satisfeito com o resultado da audiência, disse que só iria retirar o nome da moça do Serviço de Proteção ao Crédito (onde ele o havia inserido) depois que ela já tivesse realizado seis pagamentos de parcelas. O conciliador, então, conchavando com o autor, disse para ele ficar tranqüilo e já apresentou idéias de como continuar cobrando a dívida, “qualquer coisa, se ela não pagar, você entra de novo com outra promissória”. A requerida respondeu firmemente “eu vou pagar”.

As partes figuravam, nessa audiência, em nítida situação de desigualdade: de um lado, estava o autor, homem, proprietário do imóvel, advogado e conhecedor das formas de cobrança de dívidas; de outro, a requerida, mulher, negra, ex-locatária, não assistida por advogado, recebedora de salário mensal de R\$ 540,00, e que nunca havia, anteriormente, entrado em nenhuma instituição do sistema de justiça. Não obstante, as atitudes do conciliador contribuíram para acirrar ainda mais esse fosso, reforçando a já assimétrica relação entre as partes.

Além disso, a afirmação do conciliador, no último caso descrito, de “mandar” um oficial de justiça à casa de requerida, aponta para o caráter intimidador e excedido de sua atuação. Trata-se de uma falsa ameaça, que extrapola o poder disponibilizado a ele.

Nesses dois casos (2 e 3), a condução da audiência pelo conciliador assemelhou-se mais à de quem julga um caso (como um juiz profere uma sentença) do que a de alguém que deve mediar a solução de um conflito. Como apontado anteriormente, os conciliadores declararam, algumas vezes, que sua atuação seria uma espécie de “treino” para uma futura carreira na magistratura. No caso em questão, parece evidente que o conciliador pretendia se adequar a uma certa representação do que seria a atitude de um juiz, conferindo a suas intervenções o efeito prático correspondente à decisão de um juiz de fato. O acordo foi praticamente imposto às partes, tal como uma sentença.

Essa temática da confusão de papéis entre conciliador e juiz já foi abordada em outros trabalhos. Ao estudar o papel do conciliador no funcionamento dos Juizados Especiais de São Carlos (uma cidade situada no interior do Estado de São Paulo), Faisting (1999, p. 45) apontou as conseqüências dessa confusão de papéis: “como conciliador, ele pode inconscientemente impor um acordo pela ameaça implícita de seu poder de decidir”. Tal problema decorreria da inadequação entre a prática da conciliação e a formação tradicional no direito. Tanto os conciliadores quanto os juizes foram socializados na lógica da justiça formal, que valoriza o poder de decisão e o arbítrio. A esse processo, de tenso convívio, dentro da mesma instituição, de mecanismos informais

e procedimentos formais, o autor se refere como “dupla institucionalização”. Essa indefinição também implica dificuldades para a atuação do juiz, que, por vezes, não está preparado para lidar com a conciliação e a informalização.

Formalidade *versus* informalidade nas decisões judiciais

Quando a tentativa de realização de acordo durante a audiência de conciliação não é frutífera, as partes já saem do juizado informadas da data de audiência de instrução e julgamento, e intimadas a comparecer.

Essa segunda audiência, presidida por um juiz de direito, possui um caráter mais formal do que a primeira. Na cabeceira da mesa grande no centro da sala, os juízes costumam sentar sobre um palquinho, sendo que, ao seu lado esquerdo, fica sentado um funcionário escrevente, responsável por digitar as sentenças e demais despachos ditados pelo juiz. Há uma segunda tentativa de realização da conciliação, mas, caso as partes não negociem um acordo, o juiz realiza o julgamento do caso, o que acontece nessa própria audiência.

Cada um dos juizes possui um estilo bastante diferente de conduzir as audiências, tanto com relação às tentativas de negociar acordos (alguns se empenham mais do que outros), quanto com relação aos pedidos das partes e modos de proceder as audiências. Os juizes lidam de maneiras diversas com as limitações e formalidades impostas, muitas vezes manipulando as noções de formalidade e informalidade de acordo com os interesses momentâneos.

Há vezes em que limitações formais são utilizadas como justificativa para atuações arbitrárias, não ancoradas de fato em determinações legais imperativas. A audiência descrita a seguir exemplifica tal situação.

Caso n.º 4: mulher processando loja de móveis. Assim que a audiência foi iniciada, a autora afirmou que quem havia adquirido o móvel que apresentou defeitos tinha sido uma terceira pessoa. Como tal pessoa não dispunha meios para realizar o pagamento, ela “deu o cheque para ela comprar”. Havia sido impedida pela escrevente de entrar na sala de audiências, e encontrava-se aguardando do lado de fora. “O cheque estava no nome de quem?”, perguntou o juiz, “meu, mas é dela” respondeu a mulher. “Então é a senhora que fica aqui”, determinou o juiz, impedindo que a outra pessoa participasse da audiência: “ela não faz parte desse processo, o negócio dela é com a senhora, a senhora que se entenda depois com ela”. O juiz propõe, então, proposta de acordo, na qual a empresa se

responsabilizaria pela retirada da mercadoria da residência onde estava e pela devolução do valor pago, acrescido de juros. A empresa concordou, sugerindo uma data como limite para a retirada. A manifestação da autora foi no sentido de não saber se a proposta seria considerada razoável para a pessoa de fato envolvida. Sem que lhe fosse permitido se comunicar com ela, assinou o acordo.

Nesse caso, escrevente e juiz impediram a entrada de uma terceira pessoa na audiência. Embora não sendo, formalmente, parte do processo, era quem estava, de fato, envolvida no conflito. Não se tratava de uma questão processual imperativa (como ocorreu em outros casos), mas de uma simples formalidade que poderia ser, facilmente, contornada. Caso tivessem se pautado no princípio da informalidade, a terceira pessoa poderia ter participado da audiência.

Em outra audiência, entretanto, observou-se a ocorrência do contrário: a informalidade foi utilizada para justificar a arbitrariedade.

Caso n.º 5: audiência de instrução e julgamento em que estavam presentes apenas o autor e seu advogado, o requerido não havia comparecido. A escrevente comenta com o juiz que a citação³² do requerido havia sido realizada por telefone. Ela, então, lê em voz alta uma manifestação escrita, nos autos, em que outro juiz havia afirmado que, pelo princípio da informalidade não seria necessária carta de intimação, sendo que a citação por telefone seria válida. O juiz do caso concordou, declarando que iria julgar a ação à revelia. Todos os pedidos do autor foram acatados na decisão.

A citação por telefone não encontra amparo legal³³. Trata-se de arbitrariedade que foi, no caso em tela, justificada com o princípio da informalidade, embora não encontrando correspondência, de fato, na lei.

Conforme apresentado anteriormente, Faisting (1999) aponta a dificuldade de conjugação, para os operadores do direito envolvidos no juizado, das duas lógicas com que a instituição opera. Assim como o conciliador extrapola sua função ao agir como se fosse um juiz, utilizando sua posição para impor acordos, a atuação dos juizes também

³² A citação é o ato através do qual a parte requerida é comunicada acerca da ação que corre contra ela e convocada a comparecer no judiciário, a fim de se defender.

³³ Tanto a Lei 9.099/95 (Brasil, 1995) quanto o Código de Processo Civil (Brasil, 1973), determinam que a citação deve ser feita pessoalmente. No caso do juizado, que funciona numa lógica mais informal, permite-se a citação por correspondência, com aviso de recebimento em mão própria. Outra possibilidade, frequentemente utilizada, é a citação por meio do oficial de justiça, que entrega, pessoalmente, ao citado uma cópia da ação que estão movendo contra ele. Em todos os casos, a citação deve estar acompanhada de cópia do pedido da inicial, dia e hora para comparecimento à audiência e advertência de que, não comparecendo, considerar-se-ão verdadeiras as alegações iniciais (artigo 18, § 1º, Lei 9.099/95).

corre o risco de ser confusa. De acordo com o autor, “ele pode deixar seu esforço de conciliação subverter seu mandato de aplicador da lei” (idem, p. 45).

Embora a pesquisa não tenha presenciado exatamente essa ocorrência, deparou-se com outras situações em que há “confusão” de papéis e lógicas de funcionamento. Mas, acima de “confusões”, o que percebemos foi que os juizes manipulam as noções de formalidade e informalidade para justificar suas diferentes atuações e discricionariedades.

Ao serem questionados acerca da informalização da justiça, os juizes costumam associar o princípio da informalidade com as vestimentas “mais simples” das pessoas nos juizados, com a linguagem e a possibilidade de se discutir um acordo. “Aqui tem senhoras que me chamam de ‘filho’, o que não ocorreria na justiça comum”, afirmou um juiz do JEC-Poupatempo/Itaquera, “se fosse um juiz mais elitista, não iria permitir”. Além disso, parecem compreender o princípio da informalidade mais em função de aspectos processuais do que pela discussão do direito material: “tem informalização pelo valor da causa, pois o teto máximo não é calculado com base no valor total, mas no que falta, e também na produção de provas”.

Discussão de direitos *versus* negociação de valores

Em pesquisa realizada acerca das *Small Claims Courts* de Nova York, Luis Roberto Cardoso de Oliveira (1989) estudou o funcionamento dessa instituição, abordando as sessões de mediação³⁴ de pequenas causas cíveis de um ponto de vista antropológico. Ao trabalhar com os casos observados, classificou-os, inicialmente, de acordo com a categoria de disputas: “cobrança de dívidas” (*bill collection*) *versus* “casos contestados” (*contested cases*). No primeiro grupo estão as ações, propostas por empresas, na quais, em função da autora dispor de documentos que comprovem a dívida cobrada, praticamente não há possibilidade de contestação por parte do requerido (geralmente, a etapa da sessão de mediação nem é realizada). Trata-se de um tipo de ação não permitida no juizado brasileiro. Excetuando-se, no entanto, esse elemento, as outras características desse tipo de disputa assemelham-se aos casos que descrevemos como não sendo possível a realização de acordo: os autores, assistidos por advogados, não estão dispostos a negociar.

³⁴ À diferença das audiências do juizado brasileiro, as sessões de mediação das *small claims courts* são opcionais. Caso as partes não queiram realizá-la, o processo segue direto para a audiência com o juiz.

No segundo grupo estão os “casos contestados”, os conflitos em que há margem para discussão. Esse grupo comporta uma ampla variedade de possibilidades, tanto de ações propostas por pessoas físicas quanto por pessoas jurídicas. Oliveira se atém mais profundamente nesse grupo de casos, analisados a partir da observação das audiências e das sessões de mediação. Os casos são, então, divididos à luz da classificação – elaborada pelo autor – “acordos equilibrados” (*equitable agreements*) e “compromissos barganhados” (*bargained compromises*), (Oliveira, 1989, p. 400). No primeiro caso, há discussões, durante as sessões de mediação, a respeito do direito envolvido, do que é correto, devido, justo (*fairness*). No segundo, não há discussão de direito e as partes agem apenas de modo estratégico, instrumental, visando negociar a melhor solução possível (em termos de valores monetários). São tipos ideais, que não se manifestam de maneira pura, isolada, mas que auxiliam na compreensão das dinâmicas.

Analisamos, à luz dessas formulações de Oliveira, as audiências acompanhadas ao longo da pesquisa, atendo-se ao tipo de discussão em pauta e às margens de manobra de que dispunham as partes na resolução dos conflitos. Pelo foco da pesquisa estar direcionado apenas ao momento das audiências, optou-se por denominações que refletissem apenas as discussões realizadas nesses momentos processuais. Utilizamos, assim, a oposição entre “discussão de direitos” e “negociação de valor” – que corresponderia à divisão exposta acima entre “acordos equilibrados” e “compromissos barganhados”. Ativemos-nos mais ao conteúdo das conversas durante as audiências do que ao resultado a que se chegou.

O que se observou foi que, nos juizados estudados, as audiências, via de regras são marcadas apenas por negociações de valor. Foram raros os casos em que se verificou discussão envolvendo direito ou justiça.

Nas audiências de conciliação, em especial, não há espaço para a discussão de direitos. Em nenhum caso observado foi permitido que as partes discutissem, à vontade, o que havia acontecido, quem estaria correto, o que seria justo. Os conciliadores, via de regra, estimulam apenas a negociação de valores, sem permitir que as partes aprofundem discussões de direito³⁵. A seguir, descreve-se um caso exemplar com relação a esse ponto.

³⁵ As audiências de conciliação do juizado, nesse ponto, diferem significativamente das sessões de mediação das *small claims courts*. Nas *small claims courts*, as sessões de mediação chegam a durar

Caso n.º 6: audiência referente a batida de veículos, na qual nenhuma das partes estava acompanhada por advogado. Veículo do requerido havia colidido na traseira do veículo do autor, que havia gastado R\$ 900,00 para consertá-lo (conforme demonstrava a nota fiscal anexada aos autos). O requerido iniciou a audiência argumentando que o valor cobrado era muito alto. A conciliadora lhe perguntou quanto poderia pagar e respondeu “para se justo eu não deveria pagar nada”. O autor discordou e o requerido contestou afirmando que o motorista do veículo da frente (autor) deveria ter dado seta. Iniciaram, assim, uma breve discussão a respeito da culpa, até que foram interrompidos pela conciliadora: “qual o valor que o senhor aceita pagar?”, perguntou ao requerido, completando “aqui não é para ficar discutindo, é para ver se chegam a acordo”. A própria conciliadora propôs, então, que o requerido pagasse ao autor o valor devido em dez parcelas de R\$ 88,00 (o que equivaleria, no total, a R\$ 880,00), sugerindo, inclusive, a data inicial de pagamento. Ambos aceitaram e o acordo foi firmado, sem que desenvolvessem a discussão a respeito da culpa do acidente.

Assim como esse, foram observados muitos outros casos. Os conciliadores não permitem que as partes discutam o que ocorreu e quem está correto. Quando as partes começam a enveredar por esse tema, os conciliadores intervêm, advertindo que aquele não seria o momento adequado para esse tratamento, e indicando possibilidade de possíveis acordos. Caso percebam que as partes não estão dispostas a negociar o valor do acordo, encerram a audiência apontando a data em que será realizada a próxima.

Uma outra situação, neste caso observada durante audiência de instrução e julgamento, foi exemplar para compreender a decepção das partes com a ausência de espaço para que pudessem discutir seus direitos.

Caso n.º 7: audiência referente à ação proposta por uma mulher contra uma empresa de cartões de crédito (Fininvest S/A). A autora teve o nome indevidamente inserido no SERASA – o empréstimo que contraiu junto à empresa havia sido pago em dia. Ambas as partes estavam assistidas por advogado. A empresa iniciou a audiência propondo o pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00. O advogado da autora respondeu dizendo que ela gostaria de saber a avaliação do juiz acerca da proposta, e ela completou “eu queria ouvir do juiz”. O juiz respondeu afirmativamente: “é sim, não é nem razoável, é boa”. Ela aceitou o acordo nos termos proposto, registrando, no entanto, um inconformismo: “eu só queria ressaltar uma coisa, danos morais não tem preço”.

Ao indagar qual a posição do juiz com relação ao caso, a autora demonstrou respeito pela autoridade, além de solicitar uma espécie de compensação pelo longo tempo

algumas horas e a audiência é iniciada com a palavra sendo concedida a cada uma das partes para que contem sua versão da disputa sem interrupções (Oliveira, 1989, p. 344).

esperado. Após ouvir que se tratava de uma boa proposta, fez questão de ressaltar que “danos morais não tem preço”. Em outros termos, estava afirmando a dificuldade de negociar, monetariamente, a violação de um direito. Aceitou receber indenização ofertada, mas insistiu em dizer que a violação de direitos a que tinha se submetido (“danos morais”) não seria, em rigor, negociável (“não tem preço”). Trata-se de um caso exemplar em estampar a primazia da negociação de valores sobre a discussão de direitos, não obstante a tensão constante entre esses dois aspectos.

Relações assimétricas e reprodução da desigualdade

A problemática da desigualdade no sistema de justiça não é nova. Já foi abordada de diversas maneiras, em distintas áreas do direito. Esse texto se atém, no entanto, à análise de um tipo específico de manifestação da desigualdade: a relação assimétrica entre as partes durante a realização das audiências nos Juizados Especiais Cíveis. Tomando como referência os elementos desenvolvidos por Galanter (1974), analisou-se as sessões dos juizados, apontando os modos de manifestação da assimetria e suas conseqüências.

Em seu texto *Why the “haves” come out ahead: speculations on the limits of legal change* (1974) [“Por que os ricos saem na frente: especulações sobre os limites da mudança legal” (tradução nossa)], Galanter analisou a desigual distribuição de justiça na relação entre as partes em conflito. Para isso, recorreu a diversos estudos empíricos focalizando os seguintes aspectos: tipologia das partes, serviços legais, facilidades institucionais e regras.

Inicialmente, apresenta uma tipologia das partes no processo judicial, na qual opõe dois “tipos-ideais” de litigantes: *repeat players* (jogadores que se repetem) e *one-shotters* (apostadores iniciantes)³⁶. Os primeiros são os litigantes que frequentemente utilizam as cortes, estão familiarizados com o processo jurídico e defendem seus interesses em longo prazo (os exemplos do autor são as empresas de seguro, as empresas de crédito e os promotores de justiça). Já os segundos são os litigantes que ocasionalmente se dirigem ao judiciário e, sendo assim, não estão acostumados com seu funcionamento. As vantagens que os litigantes habituais desfrutam ante aos litigantes

³⁶ Cappelletti e Garth (1978, p. 25) se referem a esses termos como “litigantes eventuais” e “litigantes habituais”. Essa será a terminologia adotada no trabalho.

eventuais são variadas: dispõe de acúmulo de conhecimento sobre os processos; estabelecem contatos com especialistas; estabelecem relações informais com os funcionários do sistema de justiça; investem na reputação; raciocinam em termos de probabilidade; se organizam em *lobbys* que influenciam na criação das leis; se preocupam com a construção de jurisprudências; sabem discernir regras que se aplicam aos casos concretos de acordos que são apenas compromissos “simbólicos”; e investem recursos (conhecimento, prontidão, serviços especializados e dinheiro) na aplicação e leis que os beneficiam. Em suma, dispõe de maior conhecimento acerca do funcionamento do sistema de justiça e se dedicam aos seus interesses de modos que extrapolam as disputas concretas (*lobbys*, jurisprudências, cálculos de probabilidades). São “maiores, mais ricos e mais poderosos do que os litigantes eventuais”, ocupando, assim, uma posição de vantagem na configuração das disputas: “essa posição de vantagem é um dos modos pelos quais um sistema legal formalmente neutro entre ‘ricos’ e ‘não-ricos’ pode perpetuar e aumentar as vantagens dos primeiros” (pp. 103-4).

Essa análise não está direcionada exclusivamente para a justiça informal, mas para o sistema judiciário de um modo geral. Não obstante, tal perspectiva permite observar o juizado, aproximando as empresas recorrentemente processadas nos juizados estudados dos litigantes habituais norte-americanos, situadas em posição de vantagem em relação aos autores individuais.

Ao se considerar, por exemplo, ações propostas contra empresas da área de telefonia ou bancos, é possível observar que, não obstante figurarem como requeridas, invariavelmente situam-se em posição de vantagem com relação ao autor. Frequentam diariamente os juizados, o que lhes permite dispor de acúmulo de conhecimento sobre os processos, contratar especialistas e conhecer os funcionários do sistema de justiça com quem estabelecem relações informais. Além disso, também pareceu evidente que raciocinam em termos de probabilidade e se preocupam com a construção de jurisprudências – a esse respeito, vale mencionar que expressões como “jamais firmamos acordos em causas que envolvam danos morais para não abrir precedentes” são ditas com frequência. Por fim, seguindo o esquema apontado, essas empresas estão em condições de discernir regras que se aplicam aos casos concretos de acordos que seriam compromissos simbólicos.

Galanter (1974, p. 107) elabora um esquema no qual opõe quatro situações possíveis: litigantes eventuais processando litigantes eventuais, litigantes habituais

processando litigantes eventuais, litigantes eventuais processando litigantes habituais, e litigantes habituais processando litigantes habituais. No primeiro caso (em que ambas as partes são litigantes eventuais) e no quarto caso (ambas são litigantes habituais) a relação entre as partes costuma ser mais equilibrada. Nos outros dois casos, em que somente um dos lados está familiarizado com o sistema de justiça, a assimetria é maior.

No juizado podem ser encontrados casos que se enquadrariam em duas dessas categorias: ambas as partes sendo litigantes eventuais, e litigantes eventuais processando litigantes habituais (ver tabela 2). É possível considerar a grande maioria dos autores como litigante eventual, por se tratarem de pessoas físicas que não freqüentam recorrentemente o sistema de justiça, e apresentam reclamação referente a algum fato excepcional de suas vidas. Entre os requeridos, por outro lado, há os dois tipos de litigantes: nas ações relacionadas a acidentes de trânsito ou relações de locação o requerido costuma ser litigante eventual, enquanto ações referentes a conflitos de consumo e danos morais são geralmente propostas contra litigantes habituais. Como a maior parte das ações dos juzados envolveu conflito de consumo (ver tabela 1), constatou-se que o tipo de relação entre as partes observada com maior freqüência no juizado era litigante habitual processando litigante eventual.

Após a análise da tipologia das partes, o elemento seguinte introduzido por Galanter (1974, p. 114) são os serviços legais. Considerando que os advogados são, em si mesmo, litigantes habituais, contar com sua assistência já representa uma vantagem. Não obstante, ter ou não advogado não é a única oposição possível. Alguns advogados desfrutam de melhores condições do que outros, o que implica posição de vantagem para seu cliente. Aqueles que realizam cotidianamente a defesa do mesmo cliente estão mais familiarizados com os procedimentos do que aqueles que, pela primeira vez, travam o contato com quem vão defender. Além disso, os advogados de litigantes eventuais não podem traçar estratégias de defesa geral e construção de jurisprudências, pois as relações pressionam para que o ganho seja calculado para cada caso.

Esses desequilíbrios foram freqüentemente verificados nos juzados estudados. Em primeiro lugar, nos casos observados no JEC-Poupatempo/Itaquera os autores não contavam com advogado. Nas audiências de conciliação permaneciam sem assistência, quer o requerido dispusesse ou não de advogado. Conforme exposto anteriormente, essa assimetria abre margem para que o conciliador atue de modo arbitrário, posicionando-se em favor de uma das partes. No caso n.º 3, o desequilíbrio de assistência legal (uma das

partes era, ela mesma, advogada, enquanto a outra não dispunha de advogado), acrescida das outras desigualdades referidas, possibilitou que o conciliador se portasse de maneira acintosamente arbitrária, ameaçando a parte mais fraca e auxiliando o lado que dispunha, de antemão, de vantagens.

Nas audiências de instrução e julgamento, o desequilíbrio verificado está associado, por outro lado, à descrição de Galanter com referência às desigualdades internas à advocacia. Frequentemente há um advogado dativo de plantão no juizado, que realiza as defesas de uma das partes quando a outra está assistida por advogado³⁷. Sua defesa, no entanto, já se encontra, à priori, em situação de desvantagem. É no próprio momento da audiência, diante de todos, que o assistido e o dativo se encontram pela primeira vez e o advogado passa a tomar conhecimento do processo. Deve ler os autos e proceder imediatamente a defesa ao longo da audiência.

O próximo ponto abordado por Galanter diz respeito às facilidades institucionais. Dois aspectos contribuem para a posição de vantagem ocupada pelos litigantes habituais: a passividade do sistema de justiça e a superlotação. Por passividade, o autor se refere ao modo “passivo” de funcionamento do sistema de justiça. Ao delegar para as partes as tarefas de produzir suas provas e lidar com sua argumentação, o judiciário as trata “como se estivessem igualmente dotadas de recursos econômicos, oportunidades investigativas e ferramentas legais” (p. 119). Já a superlotação prejudica, de diversos modos, as partes mais fracas. Em primeiro lugar, o excesso de demanda impõe pressões para a realização do acordo, dado que a continuidade do processo implica aumento dos custos e demora para a obtenção de um resultado. No juizado brasileiro, a demora para a realização da audiência de instrução e julgamento é um aspecto presente, sendo que, conforme foi argumentado anteriormente, convertendo-se em elemento de pressão utilizado pelos conciliadores para desencorajar as partes a seguirem com o processo. Quem tem dinheiro e recursos lida melhor com essa demora, permitindo-lhes negociar de modo mais desprendido. É o caso das grandes empresas já referidas (bancos, empresas das áreas de telefonia, consórcios etc.).

³⁷ A lei 9099/95 (Brasil, 1995) determina que, caso apenas uma das partes compareça à audiência sem advogado, será facultada à outra parte, se quiser, assistência judiciária prestada por órgão instituído junto ao juizado. Essa faculdade é também válida para o caso da ação ser proposta contra pessoa jurídica (independente desta última estar assistida por advogado).

Por fim, o quarto ponto de desequilíbrio abordado por Galanter são as regras (1974, p. 123). Grupos bem-sucedidos estão em melhores condições de participar da criação de regras que, por isso, tendem a lhes beneficiar.

Esse último ponto, ao contrário dos anteriores, não encontra, na maior parte dos casos, correspondência com situação dessa pesquisa. A maior parte dos processos em andamento nos juizados está relacionada aos direitos do consumidor. Desde 1990, a lei que rege as relações de consumo, no Brasil, é o Código de Defesa do Consumidor (Brasil, 1990). A premissa sobre a qual a estrutura do código está assentada é o desequilíbrio entre as partes. Partindo do pressuposto de que a relação de consumo é desigual, a lei dispõe de elementos que visam amenizar os efeitos de tal desequilíbrio. A inversão do ônus da prova³⁸ e a atribuição de advogado dativo à parte não assistida (quando a outra dispõe de assistência) são tentativas de abrandar a assimetria, fortalecendo a parte mais fraca.

Não obstante, tais elementos não são suficientes e as partes permanecem em condições de desigualdade. As vantagens que os litigantes habituais desfrutam em relação aos litigantes eventuais são significativas e permanecem intocadas por essas garantias legais. Além disso, o modo como atuam os conciliadores dos juizados contribui, recorrentemente, para acentuar ainda mais a assimetria.

Como visto, há espaço, em algumas audiências, para que os conciliadores atuem arbitrariamente. Essa margem de manobra é determinada pela concorrência de diferentes fatores, tais como o tipo de pedido formulado pelo autor da ação e a abertura das partes para a negociação de acordos. A assimetria é, também, uma condicionante, pois influencia diretamente a atuação do conciliador: quanto mais assimétrica a relação entre as partes, maior a margem que o conciliador dispõe para agir de maneira arbitrária. A assimetria amplia a margem de arbitrariedade, e a arbitrariedade, por sua vez, pode (a depender do caso) atenuar ou agravar a assimetria. Configura-se, portanto, uma relação circular entre esses dois fatores.

³⁸ A inversão do ônus da prova (garantida no Código de Defesa do Consumidor) é a transferência da responsabilidade pela produção de provas, que provem a veracidade das alegações, para a outra parte do processo. Via de regra, trata-se de tarefa à cargo do autor de uma ação judicial; no caso de direito do consumidor, o que se estabelece é que recaia sobre o requerido, ou seja, a empresa (nos termos da lei, o fornecedor).

Considerações finais

Apresentamos, aqui, uma análise acerca das audiências realizadas nos juizados. Após rápida contextualização da instituição e das unidades escolhidas para o estudo, nos ativemos às audiências, tanto de conciliação quanto de instrução e julgamento. Pelo seu caráter mais informal, as audiências de conciliação foram observadas com maior ênfase.

A partir do tema da arbitrariedade da atuação dos conciliadores (e também dos juizes), a exposição foi organizada nos seguintes eixos: tensão entre formalidade e informalidade nas audiências, conteúdo das discussões (discussão de direitos *versus* negociação de valores) a relação entre as partes (assimetrias). Tais eixos visaram contribuir para uma aproximação sociológica da instituição em questão, iluminando aspectos de seu funcionamento e dinâmicas.

Nesse sentido, objetivo foi compreender o juizado a partir de suas dimensões e fatores internos. O foco esteve na instituição, e não em elementos externos a ela (tais como a compreensão das trajetórias ou representações da justiça de sua clientela).

Referências

ABEL, Richard. The contradictions of informal justice. In _____ (Org.). **The politics of informal justice**. New York: Academic Press, 1981, v.1, p. 267-320.

ARNAUD, André Jean (Dir.). **Dicionário Enciclopédico de Teoria e de Sociologia do Direito**. Trad. Vicente de Paulo Barreto. Rio de Janeiro: Renovar, 1999.

BOURDIEU, Pierre. **O poder simbólico**. São Paulo: Bertrand Brasil, 1998.

BRASIL. Lei n.º 5.869, de 11 de janeiro de 1973. Institui o Código de Processo Civil. Disponível em: <<http://www.senado.gov.br/legislacao>>. Acesso em: 03 out. 2007.

BRASIL. Lei 7.244, de 7 de novembro de 1984. Dispõe sobre a criação e o funcionamento do Juizado Especial de Pequenas Causas. In: TUCCI, Rogério Lauria. **Manual do Juizado Especial de Pequenas Causas**: anotações à Lei n. 7.244, de 7-11-1984. São Paulo: Saraiva, p. 208-221, 1985.

BRASIL. Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

BRASIL. Lei 9.099, de 26 de outubro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.senado.gov.br/legislacao>>. Acesso em: 03 out. 2007.

BRASIL. Lei 9.841, 5 de outubro de 1999. Institui o Estatuto da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, dispondo sobre o tratamento jurídico diferenciado, simplificado e favorecido previsto nos arts. 170 e 179 da Constituição Federal. Disponível em: <<http://www.senado.gov.br/legislacao>>. Acesso em: 03 out. 2007.

BRASIL. Ministério da Justiça. Secretaria de Reforma do Judiciário & CENTRO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS JUDICIAIS (CEBEPEJ). **Juizados Especiais Cíveis**: estudo. Brasília, 2006.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CARNEIRO, João Geraldo Piquet. Análise da estruturação e do funcionamento do Juizado de Pequenas Causas da Cidade de Nova Iorque. In: WATANABE, Kazuo (coord). **Juizado especial de pequenas causas**. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 1985, p. 23-36.

CORREGEDORIA GERAL DE JUSTIÇA. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Controle do movimento judiciário de 1º grau**, 2005.

CHASIN, Ana Carolina da Matta. **Uma simples formalidade**: estudo sobre a experiência dos Juizados Especiais Cíveis em São Paulo. São Paulo, 2007. 182f. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo.

CUNHA, Luciana Gross Siqueira. **Juizado Especial**: criação, instalação e funcionamento e a democratização do acesso à justiça. São Paulo, 2004. 154f. Tese (Doutorado em Ciência Política) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo.

DAKOLIAS, Maria. **O Setor Judiciário na América Latina e no Caribe**: elementos para reforma. Trad. Sandro Eduardo Sarda. Washington, D.C.: Banco Mundial, jun. 1996. (Banco Mundial – Documento Técnico n.º 319). Original inglês.

DUTRA, Fábio Pacheco. **Infra-estrutura atual**: suficiente ou insuficiente? São Paulo, 8 ago. 2006. Palestra

FAISTING, André Luiz. O Dilema da Dupla Institucionalização do Poder Judiciário: O Caso do Juizado Especial de Pequenas Causas. In: SADEK, Maria Terez (Org.). **O Sistema de Justiça**. São Paulo: IDESP: Sumaré, 1999, p. 43-59.

GALANTER, Marc. Why de “haves” come out ahead: speculations on the limits of legal change. **Law & Society Review**. Denver: The Association, v. 9, n. 1, p. 95-160, 1974.

HARRINGTON, Christine B. **Shadow justice**: the ideology and institutionalization of alternatives to court. Westport: Greenwood Press, 1985. (Contributions in Political Science, 133).

LAW & SOCIETY REVIEW. Denver: The Association, v. 33, n. 4, 1999.

OLIVEIRA, Luis Roberto Cardoso de. **Fairness and communication in Small Claims Courts**. Cambridge, Massachusetts, 1989. 484f. Tese (Doutorado em Antropologia) - Harvard University.

PRODESP assume pagamento de terceirizados no Poupatempo. Governo do Estado de São Paulo, 13 ago. 2007. Disponível em <www.saopaulo.sp.gov.br>. Acesso em 09 out. 07.

SANTOS, Boaventura de Sousa. Introdução à Sociologia da Administração da Justiça. In: FARIA, José Eduardo (Org.), **Direito e Justiça**: a função social do Judiciário. São Paulo: Editora Ática, 1989, p. 39-65.

SÃO PAULO (Município). Secretaria Municipal de Planejamento. **Município em mapas – série temática**: índices sociais. São Paulo, 2006. Disponível em: <<http://www.prefeitura.sp.gov.br>>. Acesso em: 15 out. 07.

SÃO PAULO. Poupatempo. [s.d.]. Disponível em: <<http://www.poupatempo.sp.gov.br>>. Acesso em: 11 out. 2007.

THE WORLD BANK. Legal vice presidency. **Iniciatives in Legal and Judicial Reform**. Washington, DC, 2002a. Disponível em: <<http://www.web.worldbank.org>>. Acesso em: 01 out. 2007.

THE WORLD BANK. **World development report 2002**: building institutions for markets. Washington, DC: Oxford University Press, 2002b. Disponível em: <<http://www.worldbank.org>>. Acesso em: 01 out. 2007.

VIANNA, Luiz Werneck; CARVALHO, Maria Alice Rezende de; MELO, Manuel Palácios Cunha; BURGOS, Marcelo Baumann. **A judicialização da política e das relações sociais no Brasil**. Rio de Janeiro: Editora Revan, 1999.

WATANABE, Kazuo. Filosofia e características básicas do juizado especial de pequenas causas. In: _____(coord). **Juizado especial de pequenas causas**. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 1985, p. 1-7.

YNGVESSON, Bárbara; HENNESSEY, Patrícia. Small claims, complex disputes: a review of the small claims literature. **Law and Society Review**, Denver: The Association, v. 9, n. 2, p. 219-274, 1975.