

1ª Edição

Aldeni Rocha Leite

# OFICIAL DE JUSTIÇA COMO ELO ENTRE A SOCIEDADE E O JUDICIÁRIO: DE COMUNICADOR A FACILITADOR DO ACESSO À JUSTIÇA



São Paulo | 2026

1ª Edição

Aldeni Rocha Leite

# OFICIAL DE JUSTIÇA COMO ELO ENTRE A SOCIEDADE E O JUDICIÁRIO: DE COMUNICADOR A FACILITADOR DO ACESSO À JUSTIÇA



São Paulo | 2026

1.<sup>a</sup> edição

**Autor**

Aldeni Rocha Leite

**OFICIAL DE JUSTIÇA COMO ELO ENTRE A SOCIEDADE E O  
JUDICIÁRIO: DE COMUNICADOR A FACILITADOR DO  
ACESSO À JUSTIÇA**

ISBN 978-65-6054-373-7



COURT OFFICER AS AN INTERFACE BETWEEN SOCIETY AND  
THE JUDICIARY: FROM COMMUNICATOR TO FACILITATOR OF  
ACCESS TO JUSTICE

1.<sup>a</sup> edição

SÃO PAULO  
EDITORA ARCHÉ  
2026

**Copyright © dos autores e das autoras.**

Todos os direitos garantidos. Este é um livro publicado em acesso aberto, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que sem fins comerciais e que o trabalho original seja corretamente citado. Este trabalho está licenciado com uma Licença *Creative Commons Internacional* (CC BY- NC 4.0).



**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
(eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)**

L436o Leite, Aldeni Rocha.  
Oficial de justiça como elo entre a sociedade e o Judiciário  
[livro eletrônico]: de comunicador a facilitador do acesso à justiça /  
Aldeni Rocha Leite. – 1. ed. – São Paulo, SP: Editora Arché, 2026.  
187 p.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

ISBN 978-65-6054-373-7

1. Acesso à justiça. 2. Judiciário – Brasil. 3. Inovações  
tecnológicas. I. Título.

CDD 347.01

**Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422**

Revista REASE cancelada pela Editora Arché.

São Paulo- SP

Telefone: +55 55(11) 5107-0941

<https://periodicorease.pro.br>

[contato@periodicorease.pro.br](mailto:contato@periodicorease.pro.br)

1ª Edição- *Copyright* © 2026 dos autores.

Direito de edição reservado à Revista REASE.

O conteúdo de cada capítulo é de inteira e exclusiva responsabilidade do (s) seu(s) respectivo (s) autor (es).

As normas ortográficas, questões gramaticais, sistema de citações e referenciais bibliográficos são prerrogativas de cada autor (es).

Endereço: Av. Brigadeiro Faria de Lima n.º 1.384 — Jardim Paulistano.

CEP: 01452 002 — São Paulo — SP.

Tel.: 55(11) 5107-0941

<https://periodicorease.pro.br/rease>

[contato@periodicorease.pro.br](mailto:contato@periodicorease.pro.br)

Editora: Dra. Patrícia Ribeiro

Produção gráfica e direção de arte: Ana Cláudia Néri Bastos

Assistente de produção editorial e gráfica: Talita Tainá Pereira Batista e José Rafael Santos da Silva.

Projeto gráfico: Ana Cláudia Néri Bastos

Ilustrações: José Rafael Santos da Silva, Ana Cláudia Néri Bastos e Talita Tainá Pereira Batista.

Revisão: Ana Cláudia Néri Bastos, José Rafael Santos da Silva e Talita Tainá Pereira Batista.

Tratamento de imagens: Ana Cláudia Néri Bastos

## **EQUIPE DE EDITORES**

### **EDITORA- CHEFE**

Dra. Patrícia Ribeiro, Universidade de Coimbra- Portugal

### **CONSELHO EDITORIAL**

Doutoranda Silvana Maria Aparecida Viana Santos- Facultad Interamericana de Ciências Sociais - FICS

Doutorando Alberto da Silva Franqueira-Facultad Interamericana de Ciencias Sociales (FICS)

Me. Ubirani Cunha Santos- Corporación Universitaria de Humanidades Y Ciencias Sociales de Chile

Doutorando Allysson Barbosa Fernandes- Facultad Interamericana de Ciencias Sociales (FICS)

Doutor. Avaetê de Lunetta e Rodrigues Guerra- Universidad del Sol do Paraguai- PY

Me. Victorino Correia Kinhama- Instituto Superior Politécnico do Cuanza Sul-Angola

Me. Andrea Almeida Zamorano- SPSIG

Esp. Ana Cláudia N. Bastos- PUCRS

Dr. Alfredo Oliveira Neto, UERJ, RJ

PhD. Diogo Vianna, IEPA

Dr. José Faijardo- Fundação Getúlio Vargas

PhD. Jussara C. dos Santos, Universidade do Minho

Dra. María V. Albaronedo, Universidad Nacional del Comahue, Argentina

Dra. Uaiana Prates, Universidade de Lisboa, Portugal

Dr. José Benedito R. da Silva, UFSCar, SP

PhD. Pablo Guadarrama González, Universidad Central de Las Villas, Cuba

Dra. Maritza Montero, Universidad Central de Venezuela, Venezuela

Dra. Sandra Moitinho, Universidade de Aveiro-Portugal

Me. Eduardo José Santos, Universidade Federal do Ceará,

Dra. Maria do Socorro Bispo, Instituto Federal do Paraná, IFPR

Cristian Melo, MEC

Dra. Bartira B. Barros, Universidade de Aveiro-Portugal

Me. Roberto S. Maciel- UFBA

Dra. Francisne de Souza, Universidade de Aveiro-Portugal

Dr. Paulo de Andrada Bittencourt – MEC

PhD. Aparecida Ribeiro, UFG

Dra. Maria de Sandes Braga, UFTM

## **DECLARAÇÃO DOS AUTORES**

Os autores se responsabilizam publicamente pelo conteúdo desta obra, garantindo que o mesmo é de autoria própria, assumindo integral responsabilidade diante de terceiros, quer de natureza moral ou patrimonial, em razão de seu conteúdo, declarando que o trabalho é original, livre de plágio acadêmico e que não infringe quaisquer direitos de propriedade intelectual de terceiros. Os autores declaram não haver qualquer interesse comercial ou irregularidade que comprometa a integridade desta obra.

## DECLARAÇÃO DA EDITORA

A Editora Arché declara, para os devidos fins de direito, que: 1. A presente publicação constitui apenas transferência temporária dos direitos autorais, direito sobre a publicação, inclusive não constitui responsabilidade solidária na criação dos manuscritos publicados, nos termos previstos na Lei sobre direitos autorais (Lei 9610/98), no art. 184 do Código Penal e no art.º 927 do Código Civil; 2. Autoriza e incentiva os autores a assinarem contratos com repositórios institucionais, com fins exclusivos de divulgação da obra, desde que com o devido reconhecimento de autoria e edição e sem qualquer finalidade comercial; 3. Todos os e-book são *open access*, desta forma não os comercializa em seu site, sites parceiros, plataformas de *ecommerce*, ou qualquer outro meio virtual ou físico, portanto, está isenta de repasses de direitos autorais aos autores; 4. Não cede, comercializa ou autoriza a utilização dos nomes e e-mails dos autores, bem como nenhum outro dado dos mesmos, para qualquer finalidade que não o escopo da divulgação desta obra.

## RESUMO

A presente obra visa fazer uma reflexão sobre a importância do oficial de justiça como elo entre a sociedade e o judiciário digital, como instrumento de cooperação e ampliação do acesso à justiça alcançado pelo que dispõe o artigo 5º, inciso XXXV da Constituição Federal de 1988, com observância no que preceitua o artigo 154, inciso VI do Código de Processo Civil. Vislumbrando nesse dispositivo como mais um mecanismo para facilitar e até promover a autocomposição entre as partes e proporcionar consequentemente maior efetividade na prestação jurisdicional, preconizando os princípios que norteiam o acesso à justiça, sobretudo economia processual, celeridade, cooperação e flexibilidade processual. A metodologia utilizada para realização do tema em questão foi obtida com estudos por meio de pesquisas bibliográficas mediante uso de referências teóricas, como livros, artigos científicos, monografias, dissertações, o evento promovido pelo CNJ “Democratizando o acesso à justiça”, o Webnário em homenagem ao dia do Oficial de Justiça, Tema Oficial de Justiça elo entre a sociedade e o Judiciário e a Jurisprudência do STJ REsp nº 1803491/MT. E por ser o oficial de justiça um elo entre a sociedade e o Poder Judiciário, um facilitador ao acesso à justiça, decorrente das transformações ocorridas nas suas funções, com novo perfil de comunicador a facilitador do acesso à justiça na perspectiva de uma racionalidade para a sensibilidade. Sendo assim, para que o acesso à justiça evolua constantemente deverá ser aplicado um processo educativo entre a sociedade e os poderes constituídos. E o oficial de justiça como um facilitador e um possível conciliador entre o cidadão e o Judiciário. A pesquisa teve como referências os autores Mauro Cappelletti, Bryant Garth e a obra coletiva “Acesso à Justiça na Era da Tecnologia”. Além da revisão da literatura, foi realizada uma pesquisa de campo com a aplicação de um questionário aos oficiais de justiça do Sertão de Pernambuco. O objetivo era compreender como esses profissionais percebem sua atuação nesse contexto tecnológico e como ainda se mostram essenciais para o sistema judiciário, funcionando como um elo entre a sociedade e a Justiça. Em especial, foi avaliado seu papel como facilitadores do acesso à justiça para aqueles em situação de vulnerabilidade social e digital. Para alcançar os objetivos foi utilizado o método qualitativo de análise de dados coletados por meio de questionários, aplicados via formulário eletrônico a uma amostra do Grupo de Oficiais de Justiça selecionados por região (Sertão de Pernambuco).

Palavras chave: Acesso à Justiça. Oficial de Justiça. Era Tecnológica.

## ABSTRACT

This WORK aims to reflect on the importance of the court officer as a link between society and the digital judiciary, functioning as an instrument of cooperation and expansion of access to justice, as provided for in Article 5, item XXXV of the 1988 Federal Constitution, in compliance with Article 154, item VI of the Code of Civil Procedure. This provision is viewed as an additional mechanism to facilitate and even promote self-settlement between the parties, thereby enhancing the effectiveness of judicial services, in line with the principles governing access to justice, particularly procedural economy, celerity, cooperation, and procedural flexibility. The methodology adopted for this study was based on bibliographic research, using theoretical references such as books, scientific articles, monographs, dissertations, the event promoted by the National Council of Justice (CNJ) entitled “Democratizing Access to Justice,” the webinar held in honor of Court Officers’ Day, titled “Court Officers as a Link between Society and the Judiciary,” and the case law of the Superior Court of Justice (STJ), Special Appeal No. 1,803,491/MT. Given that the court officer serves as a link between society and the Judiciary, acting as a facilitator of access to justice, this role has evolved due to transformations in its functions, adopting a new profile—from a mere communicator to a facilitator of access to justice, guided by a rationale oriented toward sensitivity. Thus, for access to justice to continuously evolve, an educational process must be fostered between society and the constituted powers. In this context, the court officer emerges as both a facilitator and a potential conciliator between citizens and the Judiciary. The research was grounded in the works of Mauro Cappelletti and Bryant Garth, as well as the collective work “Access to Justice in the Age of Technology.” In addition to the literature review, field research was conducted through the application of a questionnaire to court officers in the hinterland region of Pernambuco. The aim was to understand how these professionals perceive their role within this technological context and how they continue to be essential to the judicial system, acting as a bridge between society and justice. In particular, their role as facilitators of access to justice for individuals in situations of social and digital vulnerability was assessed. To achieve these objectives, a qualitative method was employed, based on the analysis of data collected through questionnaires administered via an electronic form to a sample of court officers selected by region (Sertão of Pernambuco).

Keywords: Access to Justice. Court Officer. Technological Era.

## SUMÁRIO

<b>CAPÍTULO 01.....</b>	<b>13</b>
INTRODUÇÃO	
<b>CAPÍTULO 02.....</b>	<b>22</b>
ACESSO À JUSTIÇA E AS TRANSFORMAÇÕES SOCIOJURÍDICAS	
<b>CAPÍTULO 03.....</b>	<b>125</b>
MARCO METODOLÓGICO	
<b>CAPÍTULO 04.....</b>	<b>133</b>
RESULTADOS E DISCUSSÕES	
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>155</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>169</b>
<b>ÍNDICE REMISSIVO .....</b>	<b>181</b>

# **CAPÍTULO 01**

## **INTRODUÇÃO**

## 1 INTRODUÇÃO

O acesso à justiça, princípio fundamental garantido pela Constituição Federal de 1988 (CRFB/88), tem passado por significativas transformações na era tecnológica. Esse conceito, antes restrito ao acesso formal ao Poder Judiciário, hoje abrange múltiplas perspectivas que contemplam o acesso a uma ordem de valores e direitos fundamentais. Nesse contexto este estudo visa investigar e analisar o papel do oficial de justiça como instrumento de acesso à justiça na era tecnológica, com foco na atuação desses servidores no Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE) no Sertão de Pernambuco.

Além da revisão bibliográfica foi realizado uma pesquisa de campo através da aplicação de um questionário com os oficiais de justiça do Sertão de Pernambuco das comarcas dos Polos de Arcoverde, Afogados da Ingazeira, Serra Talhada, Ouricuri e Petrolina, que compõem 5 dos polos da região Sertão de Pernambuco. A análise dos dados foi realizada mediante a técnica de análise de conteúdo, buscando identificar temas recorrentes, o perfil e a percepção dos oficiais, padrões, e *insights* para responder à problemática da pesquisa.

A relevância deste estudo se justifica pela necessidade de compreender como as transformações tecnológicas têm impactado as funções do oficial de justiça e como esse profissional pode contribuir para um acesso mais efetivo e humanizado à justiça.

Nesse cenário de mudanças, o papel do oficial de justiça emerge como um elemento relevante, atuando como elo entre a sociedade e o Judiciário. Conforme destacado pelo site do Conselho Nacional de Justiça

(CNJ, 2017), o oficial de justiça é considerado o principal executor dos atos processuais externos, sendo o servidor da justiça que dá efetividade e materialidade às ordens judiciais para além das paredes das instituições.

A sociedade atual é caracterizada pela Revolução 4.0 que consiste na quarta Revolução Industrial, a qual trouxe inúmeras inovações tecnológicas para os mais diversos setores públicos e privados em todo o mundo. Por intermédio da internet e das redes sociais há uma intensa conectividade, que vem modificando as relações sociais e o modo de agir das pessoas. Esse entendimento é pertinente à constatação de Richard Susskind em sua obra “*Online Courts and the future of Justice*”, conforme descrita a seguir:

Existem mais pessoas no mundo hoje com acesso à internet do que com efetivo acesso à justiça. De acordo com a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), apenas 46 por cento dos seres humanos vivem sob a proteção da lei, enquanto mais de 50 por cento das pessoas são usuários ativos da Internet de alguma forma. Anualmente, diz-se que um bilhão de pessoas necessitam de “cuidados básicos de justiça”, mas em muitos países, pelo menos 30 por cento das pessoas com problemas legais sequer chegam a agir.” Tradução livre (SUSSKIND, 2019, p. 27-32).

O Poder Judiciário Pernambucano com base no programa Justiça 4.0 do Conselho Nacional de Justiça também tem acompanhado a sociedade digital, tendo sido impulsionado pelo período de restrição social em decorrência da pandemia do SARS-CoV-2 (Covid-19). Um dos maiores avanços da Justiça digital ocorreu com a implantação do Processo Judicial eletrônico (PJe), ao qual o Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE) também aderiu.

No decorrer desse estudo será visto que a atuação do oficial de

justiça passou por transformações e seu trabalho, em razão do PJe, se realiza, prioritariamente, de forma tecnológica, visando garantir a celeridade e a eficiência processual. Contudo, todo processo de mudança exige tempo para as adequações necessárias, logo será observado o quanto é importante a dimensão humana por todos que operam o sistema de justiça e em especial o oficial de justiça, foco desse estudo. Isso ressalta a continuidade da relevância do oficial de justiça, especialmente na missão de garantir que a justiça alcance aqueles que estão excluídos social e digitalmente.

Segundo Cappelletti e Garth (1988, p. 8), “a expressão acesso à justiça é reconhecidamente de difícil definição”. Para alguns doutrinadores o acesso à justiça pode ser compreendido como um pressuposto para legitimidade das instituições públicas, um serviço público, um direito fundamental ou um elemento integrante de um ou de vários direitos fundamentais, como o devido processo legal ou, resumidamente, um meio de sanar injustiças em sentido amplo (MORENO, 2020, p. 155).

O inciso XXXV do artigo 5º da CRFB, assegura que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (BRASIL, 1988). O quê, atrelado à complexidade das relações sociais e aos valores culturais, pode ser entendido como uma das causas do aumento excessivo de demandas junto ao Judiciário. A necessidade de atender às inúmeras ações pleiteadas, faz com que esse mencionado artigo passe a ser interpretado de forma mais abrangente, oferecendo amparo aos novos regulamentos jurídicos, que visam proporcionar a igualdade e a ampliação do acesso à justiça.

Nesse contexto, a cultura do litígio ainda é um problema enraizado na sociedade e é uma das principais causas do abarrotamento do Judiciário brasileiro. Desse modo, entende-se o quanto é necessária a superação da mentalidade litigiosa pela cultura da consensualidade no Brasil.

A autocomposição é vista como um dos meios mais viáveis para resolver os conflitos de interesses da sociedade atual. Nesse sentido, o Código de Processo Civil (CPC) no artigo 154, inciso VI atribuiu ao oficial de justiça o dever de certificar proposta de acordo quando alguma das partes manifestar interesse no decorrer da prática dos atos processuais (BRASIL, 2015). Diante disso, vê-se a importância dessa prática, pois em sendo concretizado esse acordo, constitui mais um mecanismo de acesso à justiça e conseqüente redução no número de demandas, contribuindo para uma prestação jurisdicional mais célere e eficiente.

Visando atender a alta demanda de litígios e acompanhar a era tecnológica, o Poder Judiciário implantou o Processo Judicial Eletrônico (PJe), considerado como a maior transformação tecnológica no âmbito processual, uma vez que gerou uma ruptura com toda a estrutura judiciária que era utilizada. Contudo, não obstante os benefícios decorrentes do processo judicial eletrônico, sabe-se da enorme desigualdade social existente no Brasil, em que muitos não têm acesso à internet e, por isso, se não houver paralelamente a estes avanços, políticas de inclusão digital, muitos continuarão às margens da justiça.

Nesse cenário, o oficial de justiça enfrenta o desafio de adaptar-se às novas tecnologias, mantendo, ao mesmo tempo, seu papel

fundamental de garantir que a justiça alcance aqueles que estão excluídos social e digitalmente. Conforme destacam Pires e Souza (2022, p.19), "o oficial de justiça entra muitas vezes no lar do jurisdicionado, ou seja, na sua intimidade, portanto precisa levar uma justiça humanizada para quem antes é um cidadão e deve ser tratado com respeito e atenção, considerando suas peculiaridades".

A problemática central desta pesquisa se concentra na seguinte questão: O oficial de justiça, na era tecnológica, tem servido de instrumento para efetivar o acesso à justiça no Brasil, especificamente no contexto do Tribunal de Justiça de Pernambuco no Sertão de Pernambuco? Esta questão se desdobra em outras indagações relevantes, como os desafios enfrentados pelos oficiais de justiça na execução de suas atividades diante da nova era digital, o impacto das novas tecnologias nas funções tradicionais do oficial de justiça, e como esse profissional pode atuar como facilitador e pacificador no cumprimento dos atos judiciais no contexto digital. E assim, pretende-se também esclarecer a hipótese de que o Oficial de Justiça é um elo entre a sociedade e o Judiciário e por isso um facilitador do acesso à justiça.

O objetivo geral deste estudo é analisar o papel do oficial de justiça do TJPE do Sertão de Pernambuco na era digital como instrumento de ampliação do direito fundamental de acesso à justiça no Brasil. Para alcançar esse objetivo, a pesquisa se propõe a estudar o impacto do processo de modernização e digitalização da Justiça brasileira nas atividades do oficialato, debater sobre a importância do oficial de justiça na era digital, investigar os principais pontos positivos e entraves

enfrentados por esses profissionais, e pesquisar as perspectivas de atuação do oficial de justiça diante das atuais transformações vivenciadas no TJPE.

O tema dessa pesquisa foi inspirado no Webnário intitulado “Oficial de Justiça – Elo Fundamental entre a População e o Judiciário”, promovido pela Escola Judicial do Tribunal de Justiça de Pernambuco (ESMAPE) em formato virtual nos dias 03 e 04 de abril de 2023, em homenagem ao dia nacional do Oficial de Justiça.

Outros incentivos para esta pesquisa foi o evento promovido pelo Conselho Nacional de Justiça, no dia 30 de julho de 2020, intitulado “Democratizando o acesso à justiça”. Além do mister de exercer há 24 anos a função de Oficial de Justiça no Tribunal de Justiça de Pernambuco e, ainda do estudo da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ) REsp n. 1803491/MT, através da Disciplina Democracia Constitucional e Direitos Humanos do Mestrado em Ciências Jurídicas da Veni Creator University, ministrada pelo Professor Doutor Eloy Pereira Lemos Júnior em abril de 2023. Do mesmo modo que foi guiado pelos ensinamentos de Mauro Cappelletti, Bryant Garth e pela obra Acesso à Justiça na Era da Tecnologia.

Este estudo se estruturará em capítulos destinados à análise dos seguintes temas.

No primeiro capítulo será elaborada uma abordagem sobre a ressignificação do acesso à justiça, trazendo atrelada a abordagem do tema do oficial de justiça no atual contexto da sociedade tecnológica, reconhecendo-o como mais um meio de acesso à justiça. Serão apresentados os principais pontos da obra atemporal de Cappelletti e Bryan

Garth - "Acesso à Justiça" – e, em seguida, será realizada uma explanação sobre a sociedade tecnológica valendo-se do estudo da obra coletiva “Acesso à Justiça na Era da Tecnologia” (2ª edição).

Em seguida se discorrerá sobre o papel do oficial de justiça no Direito brasileiro, com observância aos dispositivos legais do Código de Processo Civil, a exemplo do artigo 154, inciso VI, mostrando a relevância do trabalho do oficial de justiça como mais um facilitador e pacificador no cumprimento dos atos judiciais. Ademais, um subtópico trará as novas ferramentas de comunicação das partes, desafios e conquistas, com ênfase para resoluções do CNJ e da Instrução Normativa nº 04 de 2023 do TJPE.

A última parte do referencial teórico discorrerá sobre as transformações nas funções do oficial de justiça do TJPE, de comunicador a facilitador do acesso à justiça na perspectiva de uma racionalidade para a sensibilidade.

Espera-se que os resultados desta pesquisa possam contribuir para uma melhor compreensão do papel do oficial de justiça na era digital e fornecer *insights* valiosos para a melhoria dos serviços judiciários e do acesso à justiça. Como afirma Lima (2019), "os oficiais de justiça estão passando por um processo de mudança e qualquer atribuição nova, desde que nobre, vai engrandecer o cargo".

Ao final deste estudo, pretende-se oferecer uma análise crítica e propositiva sobre as transformações nas funções do oficial de justiça, explorando sua evolução de comunicador para um facilitador ativo do acesso à justiça na sociedade contemporânea.

## **1.1 OBJETIVOS**

### **1.1.1 Objetivo Geral**

Analisar o papel do oficial de justiça do TJPE do Sertão de Pernambuco na Era Digital como mais um instrumento garantidor do direito fundamental de Acesso à Justiça no Brasil.

### **1.1.2 Objetivos Específicos**

- Estudar o impacto do processo de modernização e digitalização da Justiça brasileira nas atividades do oficialato de justiça do Sertão de Pernambuco;
- Debater sobre a importância do oficial de justiça na era digital enquanto elo entre a sociedade e o Poder Judiciário Pernambucano;
- Investigar quais os principais pontos positivos e quais os principais entraves enfrentados pelo oficial de justiça na execução de suas atividades em fase da Nova Era Digital;
- Pesquisar as perspectivas de atuação do oficial de justiça diante das atuais transformações vivenciadas no TJPE, por intermédio de questionário direto.

## **CAPÍTULO 02**

### **ACESSO À JUSTIÇA E AS TRANSFORMAÇÕES SOCIOJURÍDICAS**

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1. ACESSO À JUSTIÇA E AS TRANSFORMAÇÕES SOCIOJURÍDICAS

O princípio do acesso à justiça é um direito fundamental e é essencial para a consolidação do Estado Democrático de Direito no Brasil. É através desse direito que se garante a proteção dos demais direitos individuais e coletivos descritos no artigo 5º da Constituição Federal de 1988. Ao longo dos séculos, tanto o conceito de acesso à justiça quanto a sua aplicabilidade foram passando por inúmeras transformações, todas atreladas às mudanças que também ocorreram nas relações sociais, econômicas, culturais e jurídicas das sociedades.

O cidadão, ao sofrer lesão ou ameaça a seus direitos, detém a prerrogativa de buscar proteção ou o restabelecimento desse direito junto ao Poder Judiciário. Neste contexto, é imperativo destacar que é responsabilidade do Estado assegurar que todos os cidadãos, sejam brasileiros ou estrangeiros residindo no país, possam efetivamente reivindicar seus direitos (FRANÇA; MATIVI; SILVEIRA, 2020).

A garantia estatal que permite ao cidadão reivindicar seus direitos, quando violados ou sob ameaça, é conhecida como o princípio do acesso à justiça. Este princípio encontra-se explicitamente mencionado no inciso XXXV do artigo 5º da Constituição Federal de 1988, que assevera: "a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito". Ademais, o direito de acesso à justiça, conforme preconiza a norma, deve ser assegurado de maneira igualitária a todos, em harmonia

com o princípio da igualdade também expresso no caput do artigo 5º (BRASIL, 1988).

Nesse sentido, Bellé (2023, p. 40) assevera que: “consagrada e firmemente estabelecida sob o manto do regime constitucional vigente, a igualdade de acesso à justiça emerge como um direito fundamental”. Este princípio vital assegura a todos os cidadãos, sem exceção, a oportunidade de buscar a tutela e proteção de seus direitos perante o Poder Judiciário. Importante enfatizar que tal acesso deve ser garantido independentemente das condições sociais, econômicas ou culturais dos indivíduos, reafirmando o compromisso com a justiça equitativa e a promoção da igualdade perante a lei.

Sob a ótica da Constituição Federal, o princípio do acesso à justiça transcende uma mera garantia formal. Conforme positivado, a sua efetivação deve ser concreta e palpável. Entende-se que este direito não se limita à atuação do Poder Judiciário, abrangendo, dentre outras ferramentas, os métodos alternativos de resolução de conflitos e, enfatizando ainda, a proibição de qualquer forma de justiça que não esteja alinhada aos princípios constitucionais.

Fácil perceber que o acesso à justiça vai além do acesso ao Judiciário, uma vez que a instrumentalidade do direito processual também deve propiciar tal alcance, ou seja, as normas devem ser criadas, interpretadas e aplicadas sob o prisma da efetividade e do acesso à justiça.

[...] Isso posto, o acesso à justiça deve ser o princípio norteador do Estado Contemporâneo, sendo que, para isso, o direito processual deve buscar a superação das desigualdades que impedem seu acesso e, por outro lado, a jurisdição deve ser capaz de realizar, de forma efetiva, todos os seus objetivos”.

Para a superação das dificuldades, o CNJ vem, ao longo de

sua existência, estimulando formas alternativas de solução de conflitos, do tipo mutirões de conciliação, mormente na jurisdição de família, na área do consumidor; algumas iniciativas, ainda incipientes, na área penal, como a justiça restaurativa, entre outras que, para além de desafogar a jurisdição tradicional, obtêm respostas mais rápidas (PATRIOTA, 2022, p. 19 e 21-22).

Nesse contexto, o oficial de justiça, em contato direto com as partes envolvidas, desempenha um papel relevante na comunicação e execução das ordens judiciais. É por meio desta interação direta, ao cumprir um ato judicial, que o oficial de justiça coopera com o acesso à justiça, uma vez que obtém dados para o processo e, conseqüentemente, aproxima o juiz ao caso concreto, proporcionando a esse agir com mais sensibilidade diante de cada caso, levando em consideração as suas especificidades. “O oficial de justiça entra muitas vezes no lar do jurisdicionado, ou seja, na sua intimidade, portanto precisa levar uma justiça humanizada para quem antes é um cidadão e deve ser tratado com respeito e atenção, considerando suas peculiaridades” (PIRES; SOUZA, 2022, p.19).

Cumpra salientar que há uma distinção significativa entre ter acesso formal à justiça e alcançar um acesso efetivo a ela. O oficial de justiça atua em ambos os aspectos relacionados ao acesso. No entanto, é através do acesso efetivo à justiça que se pode realmente perceber que o trabalho do oficial de justiça não é apenas uma função burocrática, mas sim um instrumento eficaz, que facilita a garantia desse acesso. Esta diferenciação realça a importância de não só proporcionar meios legais aos cidadãos, mas assegurar que tais meios sejam genuinamente efetivos e capazes de promover justiça de forma concreta e acessível. Sobre essa

interação entre o oficial, o jurisdicionado e o magistrado a doutrina explica que:

O oficial exerce função de incontestável relevância no universo judiciário. É através dele que se concretiza grande parte dos comandos judiciais atuando o meirinho como verdadeira *longa manus* do magistrado. É um auxiliar da Justiça e, no complexo de sutilezas dos atos processuais, é elemento importante para a plena realização da justiça (PIRES, 1994, p. 7 e 17).

O olhar atento à relevância da atuação do oficial de justiça remete ao contexto da justiça multiportas, em razão desse profissional, ao informar ao jurisdicionado as alternativas de como funciona o sistema de justiça, abre portas para o seu acesso.

Como visto, é consenso para o universo jurídico que o acesso à justiça não se reduz ao direito postulado no Judiciário, mas abrange as formas alternativas de resolução de conflitos. A Constituição Federal e o ordenamento jurídico infraconstitucional legitimam os mecanismos de solução consensual. Dessa forma, o direito de acesso à justiça foi ampliado contemplando esses meios, visando garantir a efetividade dos direitos dos cidadãos, principalmente quando violados.

Beneti (2002 apud PESSOA; ESCOBAR, 2020, p. 95) faz importante afirmação relacionada à concepção do acesso à justiça na perspectiva de solução justa e dentro de um conceito de acesso à justiça e jurisdição estatal: “[...] dizer o direito não exaure o dizer a Justiça. A solução justa da controvérsia tanto pode provir da jurisdição legal, monopólio do Estado, como pode realizar-se por outros instrumentos de

composição de conflitos, embora todos busquem a realização da justiça”.

De acordo com Urquiza e Correia (2018), mesmo que ainda seja muitas vezes reduzido ao sinônimo de acesso ao Poder Judiciário, o direito de acesso à justiça foi erigido ao grau de direito humano, sendo expresso nos principais tratados, pactos e convenções internacionais. Como, por exemplo, na Convenção Europeia para a Salvaguarda dos Direitos do Homem e das Liberdades Fundamentais (1950), no Pacto Internacional de Direitos Cíveis e Políticos (1966) e no Pacto de São José da Costa Rica (1969). Assim como na Declaração Universal dos Direitos Humanos, que dispõe: “VIII. Todo homem tem direito a receber, dos tribunais nacionais competentes, remédio efetivo para os atos que violem os direitos fundamentais que lhe sejam reconhecidos pela Constituição ou pela lei” (ONU, 1948).

A Constituição Federal brasileira de 1988 tem como objetivo, conforme descrito no preâmbulo, que o Estado Democrático considere a justiça como valor supremo de uma sociedade, com a solução pacífica dos conflitos. Estado Democrático destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias (BRASIL, 1988).

Uma vez que a busca pela justiça é inerente à pessoa humana e é a base de toda organização social, a visão reducionista de acesso à justiça como direito de ação, vem sendo superada (URQUIZA; CORREIA, 2018).

Em suma, justiça pode estar atrelada a uma concepção de justiça-valor e justiça-instituição. Em relação à primeira, o ideal ético efetiva-se através do legislador, bem como concretiza-se por meio dos operadores do direito, enquanto a segunda concepção traz a noção de lugar onde a justiça-valor alcança sua realização, dessa forma refere-se tanto ao aparelho judicial estatal, como aos demais organismos e a sociedade civil (XAVIER, 2002 apud PESSOA; ESCOBAR, 2020, p. 95).

A esse respeito, Cappelletti e Garth (1988) discorrem sobre o acesso à justiça e identificam as duas concepções de justiça como instituição e como valor. Uma vez que esse estudo se fundamenta na obra clássica desses autores, é essencial que os conceitos sejam extraídos também dessa obra. Nela os autores afirmam que o conceito de acesso à justiça é de difícil definição, mas apresentam que o acesso à justiça consiste em o cidadão submeter ao Poder Judiciário os conflitos de interesses e que se realize de forma justa.

A expressão "acesso à Justiça" é reconhecidamente de difícil definição, mas serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico - o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado. Primeiro, o sistema deve ser igualmente acessível a todos; segundo ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 8).

Entende-se, portanto, que por meio do acesso à justiça torna-se possível resguardar os demais direitos, o que o torna mecanismo imprescindível para materializar o direito substantivo. Nesse sentido, o projeto Florença é visto como uma referência essencial na pesquisa sobre o acesso à justiça. Os pesquisadores envolvidos definem o acesso à justiça

como: “o requisito fundamental - o mais básico dos direitos humanos - de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não só proclamar direitos” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 12).

Logo na introdução da referida obra, numa visão crítica, os citados autores fazem o seguinte questionamento, “como, a que preço e em benefício de quem estes sistemas de fato funcionam?”. Não obstante esse questionamento ter sido realizado em outro contexto social, trata-se de um olhar crítico e pertinente na medida em que serve de norte para as instituições e os operadores do direito sempre questionarem suas práticas em benefício do cidadão, pois atitudes incoerentes e injustas podem advir da própria justiça, às vezes até em nome da legalidade.

A obra em foco assevera que trata de uma nova e abrangente abordagem dos problemas relacionados ao acesso à justiça, questionando a crença tradicional na confiabilidade das instituições existentes. Ela busca efetivar os direitos do cidadão ao não aceitar como imutáveis os procedimentos e instituições da Justiça. Nesse âmbito, parece abrir caminho para uma reflexão crítica sobre o sistema de justiça e sugere a necessidade de mudanças para garantir uma maior efetividade na proteção dos direitos dos cidadãos (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 8).

Uma transformação importante ocorrida no conceito de acesso à justiça que corresponde a uma mudança equivalente no estudo do processo civil. Os procedimentos civis para resolução dos conflitos nos estados liberais burgueses, no período do século XVIII e XIX, utilizavam um direito de cunho individualista. O direito de acesso à justiça era considerado um direito natural e se realizava apenas no sentido formal de

ingressar ou contestar uma ação, mas em razão do direito natural ser anterior ao Estado, este não atuava para sua proteção e apenas não permitia que estes direitos fossem violados por outros.

Não há, nesse contexto, uma ação do Estado com relação aos problemas de quem não tem condições de acesso, e os que não têm como custear são renegados à sorte. Dessa forma, o acesso formal, mas não efetivo, corresponde à igualdade formal, mas não efetiva. Nesse período o direito estava imune às problemáticas sociais, como questões de condições financeiras ao acesso à justiça ou de diferença entre as partes, esses aspectos nem sequer eram considerados como problema.

Atuava-se, portanto, um direito formal, dogmático e alheio aos problemas sociais. Entretanto, com o crescimento e a complexidade das relações da sociedade do *laissez faire*, direitos humanos passaram por transformações, as relações passaram a ser mais coletivas, abandonando a visão individualista das declarações de direitos. Foram então reconhecidos os direitos e deveres coletivos do governo, das comunidades e das associações. Assim, os direitos humanos presentes na Constituição francesa de 1946 trouxeram a base para torná-los efetivos a todos.

Na medida em que novos direitos foram instituídos, o acesso à justiça ganhou relevância, porque não faz sentido a existência de direitos sem mecanismos para reivindicá-los. Assim, a postura ativa do Estado mostra-se necessária para assegurar o gozo dos direitos sociais básicos como educação, saúde e trabalho. Com a nova visão do conceito efetivo de acesso diante da presença do *welfare state*, o processo civil também passa por transformações, pois os estudiosos do direito precisam reconhecer que

as técnicas processuais precisam atender as funções sociais, reconhecer que o sistema formal não é a única maneira para a resolução dos conflitos e, que a criação de novas formas alternativas tem efeito importante na forma como é aplicada a lei substantiva (CAPPELLETTI; GARTH,1988).

Ademais, de forma convergente com essa visão, os processualistas precisam expor quais os reflexos dos mecanismos processuais utilizados nos processos em litígio sobre um determinado direito substantivo e, além disso precisam ampliar o estudo através das análises utilizadas pelas outras ciências. O acesso à justiça não pode ser considerado apenas um direito fundamental, mas o ponto central da processualística civil. Deste modo, através do estudo do acesso há um aprofundamento e alargamento da ciência jurídica (CAPPELLETTI; GARTH,1988, p.13).

Essas questões levantadas por Cappelletti e Garth podem ser instigadas para atender às problemáticas do acesso à justiça na sociedade tecnológica atual. O acesso efetivo à justiça vem sendo reconhecido como um direito social básico, entretanto, para a efetividade no tocante a um direito substantivo em litígio, deve haver igualdade entre as partes, mesmo essa sendo utópica, pois não tem como existir uma igualdade perfeita. Contudo, deve-se buscar esse ideal de igualdade, que consiste em identificar e superar os obstáculos ao efetivo acesso à justiça, conforme vê-se a seguir.

As custas judiciais, por exemplo, na questão do acesso, principalmente, em países em desenvolvimento como o Brasil, constituem grande obstáculo ao acesso à justiça, notoriamente no que se refere aos

honorários advocatícios e, como adota-se o ônus de sucumbência, a parte vencida paga duas vezes (CAPPELLETTI; GARTH,1988, p.14).

Ainda nesse sentido, as situações que se enquadram nas pequenas causas em razão dos custos são as que mais apresentam implicações com relação ao acesso, pois muitas vezes as custas superam o valor da causa. Ou quando não, se tornam fúteis, uma vez que receberão em relação ao valor da causa quantias ínfimas. Tempo é também outro aspecto que dificulta o acesso, visto que muitas vezes se passam dois, três anos ou mais para se obter uma decisão, o que acaba por gerar prejuízos. Fazendo com que os “mais fracos” sejam obrigados a abandonar a causa ou a aceitar acordos com propostas inferiores a que teriam direito (CAPPELLETTI; GARTH,1988, p.20).

A possibilidade das partes também é ponto central no que diz respeito à garantia do acesso à justiça. Quando uma das partes tem poder aquisitivo alto, tem condições de pagar para ingressar com o litígio e pode suportar a delonga do processo e, a parte contrária não, a ameaça de litígio torna-se evidente. Visto que, quem tem condições de pagar a um bom advogado, tem a probabilidade maior de obter melhores argumentos e conseqüentemente um resultado favorável. Além disso, julgadores passivos deixam a cargo das partes a coleta, a obtenção e a apresentação das provas, além do desenvolvimento e da discussão da causa (CAPPELLETTI; GARTH,1988, p.21- 22), o que gera uma desvantagem ainda maior para quem não tem esses meios garantidos.

Ademais, a aptidão para reconhecer um direito e propor uma ação ou sua defesa, ou seja, a capacidade jurídica pessoal, envolve muitas

vantagens como questão financeira, status social, meio em que está inserido e escolaridade. São muitas barreiras a serem superadas. A primeira é reconhecer a existência de um direito juridicamente exigível, isso atinge praticamente toda a população em determinados tipos de conflitos.

Estudo realizado em Quebec de Messier, Cappelletti (1988, p. 23), diz que a necessidade de informação é prioritária e primordial. Outra barreira também relacionada é a disposição psicológica, pois conforme abordado pelos pesquisadores, muitas pessoas não confiam em advogados. Por fim, os pesquisadores exemplificam como barreira os problemas especiais dos interesses difusos, os quais descrevem nos seguintes termos:

Interesses "difusos" são interesses fragmentados ou coletivos, tais como o direito ao ambiente saudável, ou à proteção do consumidor. O problema básico que eles apresentam - a razão de sua natureza difusa - é que, ou ninguém tem direito a corrigir a lesão a um interesse coletivo, ou o prêmio para qualquer indivíduo buscar essa correção é pequeno demais para induzi-lo a tentar uma ação (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p.26).

Conforme visto de forma sucinta, as barreiras ao acesso à justiça como custos, possibilidades das partes e interesses difusos, discutidas por Cappelletti e Bryant Garth, ainda são questões atuais, pois continuam a existir, contudo com a moldagem do contexto social e tecnológico atuais.

Boaventura em sua obra “Para uma revolução democrática da Justiça” ensina que: “é uma janela analítica privilegiada para se discutir a reinvenção das bases teóricas, práticas e políticas de um repensar radical do direito” (SANTOS, 2007, p.4). Não se trata apenas de assegurar o acesso à justiça como uma instituição do Estado, mas sim de tornar viável

o acesso a um sistema jurídico que seja equitativo, conforme entendimento de Kazuo Watanabe (2019). O papel mais acentuado na busca pelo acesso à justiça é conferir a democratização do acesso, o que significa:

(...) a inclusão irrestrita de todos no sistema jurídico, ultrapassando barreiras econômicas sociais, culturais e até mesmo físicas, bem como, o reconhecimento da função social do processo, garantindo-se resultados efetivos com a concretização dos direitos através da tutela jurisdicional (PESSOA; ANDRADE, 2014 apud PESSOA, 2020, p. 95).

Como visto, o tema em estudo, acesso à justiça, foi objeto de pesquisa do projeto Florença, obra de Mauro Cappelletti e Bryant Garth. Um verdadeiro laboratório de ideias de grande importância, pois a preocupação principal se deu em buscar o efetivo acesso à justiça. No entanto, como já se passaram mais de 40 anos da realização desse projeto, é de grande valia a sua análise no contexto da sociedade tecnológica, fazendo as adaptações necessárias, uma vez que seria um retrocesso buscar entender o acesso à justiça na sociedade tecnológica sem levar em consideração o baluarte proporcionado pela referida obra. Uma vez que essa é atemporal e aberta a agregar outros conhecimentos decorrentes da realidade atual.

Conforme já citado, a sociedade passa por diversas transformações e, atualmente, vive-se a era tecnológica da Revolução 4.0 e a Sociedade 5.0, o que consiste em uma alta tecnologia aplicada em todos os setores da sociedade. O Poder Judiciário brasileiro, no intuito de acompanhar essa evolução social, buscando a celeridade processual e facilitar o acesso à justiça, implementou o processo judicial eletrônico.

A partir disso, por lógica, a virada tecnológica também chegou ao Poder Judiciário, sendo que a maior transformação

tecnológica no âmbito processual até o momento foi o Processo Judicial Eletrônico, o que significou uma ruptura com todo o aparato judicial costumeiramente utilizado até então. Desde o seu implemento, em que pese ainda não integral, em todos os ramos do Poder Judiciário, outras iniciativas tecnológicas são estudadas e testadas no sistema de justiça, compondo o conceito de Justiça Digital (ARENA; SILVA, 2023, p. 404).

O uso da tecnologia digital está presente de forma intensa no dia a dia das pessoas, quer seja para obter informações, se comunicar, realizar serviços bancários e para tantas outras necessidades, por isso é notável o quanto a tecnologia proporciona facilidades na rotina diária.

No setor público a maior parte dos serviços está sendo transferido para as plataformas digitais e isso não é diferente no Poder Judiciário. Um exemplo é que hoje, mesmo à distância, é possível peticionar e acompanhar o processo, esse *modus operandi* já evidenciou a legitimidade do mundo digital no Poder Judiciário com relação à sociedade. Para Rosa e Guasque (2021, p. 405), “a era digital é uma realidade já posta, não uma alternativa, que é e será vivenciada por todas as ciências e sociedades, cabendo aos protagonistas sociais extrair o melhor dos benefícios dessa evolução”.

Dada a importância de entender melhor sobre a era tecnológica, tem-se que a Revolução 4.0 está inserida na Quarta Revolução Industrial, impelida por constantes avanços digitais, conforme abordado no trecho a seguir.

A Quarta Revolução Industrial teve início na virada do século e baseia-se na revolução digital. É caracterizada por uma internet mais ubíqua e móvel, por sensores menores e mais poderosos que se tornaram mais baratos e pela inteligência artificial e aprendizagem automática (ou aprendizado de máquina) (SCHAWB, 2016, p. 19-20).

Na preocupação de como utilizar essa tecnologia de alto desempenho a serviço da humanidade surge a Sociedade 5.0, que tem por objetivo facilitar e proporcionar mais qualidade de vida para as pessoas, sendo estas as protagonistas desse desenvolvimento. Nesse sentido, Ana Carolina Alves da Rocha (2020, p. 02) afirma que:

(...) a quinta etapa que marca o nível de progresso social e tecnológico é denominado Sociedade 5.0 - sociedade superinteligente a qual trata de uma sociedade otimizada com tecnologias digitais, o que inclui a análise de um grande volume de dados, Internet das Coisas (IoT), inteligência artificial (IA) e robótica avançada. Dessa forma, o desenvolvimento tecnológico tem por objetivo melhorar o bem-estar humano, a qualidade de vida e a resolução de problemas sociais.

No âmbito judicial esses meios são utilizados para proporcionar alternativas de acesso. Com a pandemia da Covid-19 e devido à necessidade de garantir os direitos fundamentais dos cidadãos, o Poder Judiciário foi, em certa medida, obrigado a utilizar-se dos meios digitais para garantia desses direitos. Em contrapartida, aqueles cidadãos menos favorecidos financeiramente encontraram e ainda encontram maiores desafios para efetivar essa relação com o judiciário brasileiro.

Nesse aspecto, Sorrentino e Costa Neto (2020) explicam que, devido ao avanço digital do Judiciário, ao contrário do que se imaginou em razão da pandemia, houve um aumento dos atos processuais, além de um aumento do número de demandas, exigindo assim uma resposta mais rápida do Judiciário.

Contudo, mesmo diante desse cenário, é necessário considerar a situação das pessoas em condição de vulnerabilidade, que não dispõem de meios digitais adequados para acessar a justiça por essa via. Assim, não

obstante a busca da garantia em colocar a tecnologia a serviço da vida, sabe-se das grandes desigualdades sociais existentes no Brasil e, que para a efetiva superação dessa realidade é primordial, dentre outros fatores, que todos tenham acesso à tecnologia, o que pode ser viável por meio da implantação de políticas públicas voltadas para esse âmbito.

Nesse sentido, a implementação do Processo Judicial Eletrônico como efetivo instrumento de acesso à justiça precisa contar com o apoio de políticas públicas voltadas para que as pessoas possam adquirir as informações e ferramentas necessárias. Com a adoção dessas medidas espera-se gerar a inclusão digital e conseqüentemente uma melhor equalização entre as partes processuais.

Argumenta-se que, juntamente com o progresso tecnológico, é fundamental que sejam implementadas políticas de inclusão digital e letramento tecnológico. Essas iniciativas constituem um tipo de inclusão social, que garante acesso e conhecimento sobre recursos digitais. É imprescindível promover o avanço tecnológico dos procedimentos jurídicos de forma abrangente, mas é ainda mais crucial manter um olhar atento para a evolução tecnológica, assegurando que ela ocorra em sincronia com a inclusão social (ARENA; SILVA, 2023, p. 404).

São evidentes os desafios para que haja a integração entre o cidadão e o judiciário digitalizado, mas é preciso abraçar essa causa, pois constitui uma oportunidade para a modernização do Poder Judiciário, uma vez que a digitalização está presente no dia a dia de todos os cidadãos, necessitando que aquele órgão acompanhe essa realidade social. Nesse sentido explica Sorrentino e Costa Neto (2020, online):

Os desafios, assim, são inúmeros, mas é preciso transformar essa crise em oportunidade, viabilizando-se os meios para a concreta integração dos jurisdicionados e readequando o aspecto litúrgico da praxe judicial. De fato, toda essa simplificação é inevitável, consubstanciando mais um passo em direção à modernização do acesso à Justiça.

O processo digital já é uma realidade, por esta razão buscar garantir o acesso digital à justiça por todos os cidadãos é considerado um avanço significativo no intuito de proporcionar maior acessibilidade. Conforme preconiza Cappelletti e Garth (2002, p. 8), o sistema de justiça deve ser igualmente acessível a todos. Assim, com a humanização da tecnologia, nesse panorama do acesso à justiça, a tecnologia deve ser utilizada como forma de aproximar a sociedade do Judiciário, quer seja superando a falta de contato com locais de difícil acesso, reduzindo as distâncias, aproximando as pessoas e facilitando o diálogo e até proporcionando as informações necessárias para a busca dos direitos.

Nesse sentido do acesso à justiça na era digital de forma democrática e humanizada, contempla os objetivos da sustentabilidade no âmbito social.

De acordo com o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 16 (ODS 16) da Agenda 2030 das Nações Unidas, que visa “promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, assegurar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis”, observa-se que as resoluções do CNJ e as instruções normativas do TJPE, em sua grande maioria, incorporam expressamente esse referencial em suas diretrizes.

A exemplo, tem-se a recente Instrução Normativa nº 01, de 03 fevereiro de 2025, que determina a inclusão de atividades de inteligência

entre as atribuições do oficial de justiça e afirma que considera para a implementação dessa mudança nas atribuições do oficial a finalidade dessa ODS 16, que visa mais eficiência e celeridade para a prestação jurisdicional.

Assim, conforme o texto da ODS 16, o acesso à justiça para todos visa atender os objetivos principalmente da sustentabilidade social. Bellé cuidou desse assunto no artigo “O acesso à justiça no Brasil: um desafio rumo à sustentabilidade” e ensina que

[...]a ideia de que todo cidadão deve ter a possibilidade de buscar a proteção de seus direitos, por meio de um sistema de justiça efetivo e acessível, e possui expressa disposição na Constituição Federal (BRASIL, 1988), em seu artigo 5º, XXXV, segundo o qual "a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito". A importância desta igualdade de condições para a sociedade brasileira é evidente e será trabalhada ao longo desta pesquisa, sobretudo em função das já conhecidas desigualdades sociais e econômicas, sendo, portanto, relevante debater o papel do acesso à justiça e sua função garantidora para que os mais vulneráveis tenham seus direitos protegidos. (BELLÉ, 2023, p. 03)

Diante disso, verifica-se que a digitalização da justiça por si só não é suficiente para garantia do acesso a justiça, pois existem os vulneráveis que não dispõem dos recursos tecnológicos e nem de conhecimentos sobre esses recursos, cabendo, portanto, ao Estado, adotar políticas para mitigar essa realidade de exclusão.

O acesso à justiça é um direito essencial assegurado pela Constituição Federal, que garante a todos os cidadãos a possibilidade equitativa de obter os recursos necessários para resguardar seus direitos e interesses.

No entanto, mesmo com a consolidação das instituições judiciais

e das garantias para seus integrantes, o sistema de justiça brasileiro ainda enfrenta muitos desafios para assegurar que todos os cidadãos tenham igualdade de acesso à justiça. Nesse aspecto, como já foi mencionado, existem lacunas no que diz respeito a essa igualdade, e os fatores que contribuem para essa problemática incluem a escassez de recursos, a burocracia, a falta de acesso à informação e a inadequação das formas tradicionais de resolução de conflitos às novas demandas sociais (SADEK, 2009).

Dessa forma, é fundamental destacar o impacto direto na proteção da democracia e do Estado de Direito, garantindo que os interesses de todos sejam devidamente representados e oferecendo um tratamento justo como forma de salvaguardar a liberdade e a igualdade perante a lei. O Poder Judiciário, como um poder reconhecido pela Constituição, exerce uma função essencial nesse cenário (BELLÉ, 2023).

Em suma, as transformações sociojurídicas impulsionadas pela digitalização estão redefinindo o conceito de acesso à justiça, oferecendo oportunidades para um sistema mais eficiente e acessível, mas também apresentando desafios que, à luz do que preconiza a sustentabilidade, precisam ser cuidadosamente abordados para garantir um acesso à justiça verdadeiramente equitativo e efetivo.

Nesse contexto, a atuação de organizações da sociedade civil na promoção do acesso à justiça torna-se crucial para garantir que os direitos dos cidadãos sejam efetivamente protegidos justamente porque se constatou que apenas a atuação estatal, por mais abrangente que seja, não tem o condão de, por si só, redirecionar aspectos culturais do espectro social e também dos profissionais envolvidos neste contexto de atuação jurisdicional.

É bem verdade que a promoção do acesso à justiça é uma tarefa capital do Estado Democrático de Direito, mas não sua

exclusiva responsabilidade, e esta afirmação confirma a hipótese firmada nos princípios desta pesquisa, segundo a qual há correspondência, complementariedade, interdependência e direta relação entre a atuação do Estado, mormente o Poder Judiciário, e os jurisdicionados, os cidadãos a quem a atuação é conferida. Ora, de que adiantaria a construção e implementação de toda uma estrutura voltada à conciliação, por exemplo, se os postulantes sequer cogitam desta ferramenta? (BELLÉ, 2023, p. 08)

Percebe-se nesta colocação de Bellé que sua preocupação também envolve problemas culturais, a exemplo da cultura do litígio e, neste aspecto, a sociedade civil precisa participar para mudar esses costumes que estão arraigados no seio social, na perspectiva de que haja complementariedade de responsabilidades, conforme estabelece os princípios de sustentabilidade presentes na agenda 2030 das Nações Unidas.

Diante do exposto, entende-se que para a concretização do elo entre justiça e cidadão, deu-se origem à justiça itinerante, à justiça comunitária, aos meios alternativos de resolução de conflitos, como a mediação, a conciliação judicial e extrajudicial, à justiça restaurativa e aos juizados especiais. Todos esses meios atrelados às adequações da sociedade digital e à Justiça 4.0, objetivando, principalmente, minimizar a judicialização em excesso e a garantia da efetividade dos direitos dos cidadãos, descritos no artigo 5º da Constituição Federal de 1988, através do acesso a justiça.

Seguindo a abordagem sobre o acesso a justiça serão explicitados os instrumentos de acesso e, nesta seara, o oficial de justiça, que é o foco desse estudo, em razão de sua função, que consiste especialmente em executar as ordens judiciais junto ao jurisdicionado, pode ser considerado como mais um instrumento de ampliação do acesso a justiça. Além disso,

esse servidor necessita também dar uma resposta célere, que atenda ao ritmo do processo digital. Esse ponto será minuciosamente explanado no próximo capítulo.

### **2.1.1 Dos instrumentos de acesso a autocomposição: meio alternativo de acesso à justiça**

Os instrumentos de acesso à justiça são oriundos das três ondas renovatórias de acesso à justiça criadas por Mauro Cappelletti e Bryant Garth, as quais objetivaram combater as barreiras existentes para a realização do efetivo acesso à ordem jurídica justa. Com a evolução da sociedade surgiram outras ondas renovatórias, o *Global Access to Justice Project*, por exemplo, apresentou a sexta onda de acesso à justiça com a finalidade de, por meio de atitudes e das novas tecnologias, aprimorar esse acesso.

Para uma melhor compreensão, a seguir serão trazidas algumas considerações sobre as três ondas do Projeto Florença dos autores citados, que trouxeram grandes conquistas para um acesso igualitário à justiça, assim como serão tecidas considerações acerca das demais ondas que foram surgindo com as inovações vivenciadas pelas sociedades.

A primeira onda é definida pela expansão do acesso ao sistema judiciário por meio da assistência jurídica formal. Essa etapa se desenvolveu predominantemente no século XX, destacando-se pela implementação e ampliação de sistemas de assistência jurídica e pela atuação de defensores públicos. O propósito era assegurar que pessoas, principalmente aquelas em situação de vulnerabilidade econômica, tivessem acesso a uma representação legal apropriada. Ao longo desse

período, foram estabelecidos programas que visavam oferecer serviços jurídicos gratuitos ou a preços acessíveis para aqueles que não podiam arcar com os custos de um advogado.

No início, conhecida como a primeira onda, a assistência judiciária direcionada aos mais necessitados emergiu como uma das primeiras iniciativas voltadas para o acesso à justiça. Essa ação surgiu em resposta à desigualdade provocada pelo capitalismo, que marginalizou um segmento da população, afetando aspectos sociais, econômicos e jurídicos. Os elevados custos dos processos, juntamente com as taxas e os honorários dos advogados, levaram os menos favorecidos a abandonarem a luta por seus direitos. Com isso, foram implementadas reformas para apoiar os carentes, mas, no início, esses esforços eram precários e ineficazes.

No Brasil, o acesso efetivo à justiça para as pessoas de baixa renda recebeu importantes medidas, sendo a mais notável a promulgação da Lei de Assistência Judiciária Gratuita (Lei nº 1.060/1950), que foi incorporada à Constituição Federal de 1988. Essa lei representou um avanço considerável nessa área no país. A redação do seu artigo 4º, modificada por outra legislação, a Lei nº 7.510/1986, é inovadora ao trazer que: “A parte gozará dos benefícios da assistência judiciária, mediante simples afirmação, na própria petição inicial, de que não está em condições de pagar os custos do processo e os honorários de advogado, sem prejuízo próprio ou de sua família” (BRASIL, 1986).

Além da Lei de Assistência Judiciária Gratuita, um marco importante na primeira "onda" do acesso à justiça no Brasil foi a criação dos Juizados de Pequenas Causas, estabelecidos pela Lei nº 7.244/1984, e

que atualmente seguem as diretrizes da Lei nº 9.099/1995, sendo conhecidos como Juizados Especiais Cíveis e Criminais. Esses juizados foram concebidos para resolver, de maneira ágil e acessível, conflitos que podem ser solucionados por qualquer cidadão, independentemente de sua situação econômica. Tudo isso sob a perspectiva de uma justiça inclusiva para todos.

A promulgação da Constituição Federal da República Federativa do Brasil em 1988 (CRFB/88) marcou um ponto crucial no que diz respeito ao acesso à justiça, mesmo após a introdução dos dois instrumentos previamente mencionados – a Lei de Assistência Judiciária Gratuita e o Juizado de Pequenas Causas. A nova Constituição incorporou o conceito de “assistência jurídica integral e gratuita”, abrangendo um espectro mais amplo do que as definições das Constituições anteriores.

Além disso, a CRFB/88 estabeleceu a criação das Defensorias Públicas (art. 134), o que representou um avanço significativo nessa questão, pois garantiu ao cidadão em situação de vulnerabilidade o acesso a consulta jurídica e representação judicial sem prejudicar seu sustento ou o de sua família.

A segunda "onda" do acesso à justiça trouxe a representação de interesses coletivos. O segundo momento, ainda não totalmente superado o primeiro, voltou-se para a consideração dos interesses coletivos. Esses interesses são transindividuais, ou seja, transcendem as questões particulares de cada indivíduo. Neste contexto, a busca por satisfação deve contemplar uma comunidade indefinida, mas unida por um determinado fato ou circunstância. Essa abordagem trouxe à tona novas perspectivas

sobre aspectos fundamentais do processo civil e sobre o papel dos tribunais. Tal situação gerou reflexões sobre institutos do direito civil, como a citação e o próprio direito de defesa, uma vez que lida com um número significativo de partes e com direitos que, por sua própria essência, são indivisíveis.

Ainda no cerne dos interesses coletivos no Brasil, cumpre destacar a Ação Popular, instituída pela Constituição Federal de 1934 e regulamentada pela Lei nº 4.717/1965, cujos efeitos foram ampliados pela Constituição Federal de 1988. A Ação Popular não se limita a assegurar direitos fundamentais, na verdade, é um instrumento valioso que permite a participação ativa dos cidadãos na defesa do patrimônio público, da moralidade administrativa, do meio ambiente e do patrimônio histórico e cultural (BRASIL, 1965).

Além disso, em 1985 surgiu outro importante mecanismo na legislação brasileira: a Ação Civil Pública, estabelecida pela Lei nº 7.347/1985, também reconhecida pela Constituição de 1988. Essa ação, que os especialistas chamam de “remédios constitucionais”, tem um caráter público e busca proteger o meio ambiente, os direitos do consumidor, além de bens com valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, assim como outros interesses que são indivisíveis, sejam eles difusos ou coletivos (BRASIL, 1985).

A terceira “onda”, proposta por Cappelletti e Garth, visa o acesso à justiça além do mero acesso ao Judiciário, propondo que os conflitos sejam resolvidos da melhor forma, e através de métodos adequados, visando efetivação dos direitos e solução dos litígios. Para tanto os autores

demonstram que os métodos autocompositivos, como a mediação e conciliação podem ser uma alternativa para alcançar o acesso à justiça (BERNARDES; CARNEIRO, 2018, p. 196).

Nesse sentido, observa-se um fortalecimento dos chamados métodos alternativos para resolução de conflitos, entre os quais a mediação se destaca como uma abordagem bastante singular. Isso ocorre porque, por um lado, ela contribui para a diminuição do número de processos que chegam aos tribunais, além de utilizar ferramentas específicas para lidar com questões que possuem características e dinâmicas particulares.

No contexto brasileiro, ao abordar os métodos alternativos de resolução de conflitos, é fundamental mencionar a já citada Lei nº 9.099/1995, que instituiu os Juizados Especiais no país, com um foco principiológico na resolução de litígios de forma mais rápida e informal. O artigo 2º desta lei é bastante explícito: "O processo deve ser orientado pelos princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação" (BRASIL, 1995).

Posteriormente, um importante mecanismo para garantir o acesso à justiça no Brasil foi a Emenda Constitucional nº 45, promulgada em 2004. Essa emenda resultou em transformações relevantes no âmbito do Poder Judiciário, conhecida como "Reforma do Judiciário", introduziu o "princípio da celeridade processual" com a inclusão do inciso LXXVIII no artigo 5º da Constituição Federal, que estabelece: "a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação" (BRASIL, 2004).

Assim, é salutar enfatizar que a garantia do acesso à justiça é essencial em um Estado Democrático, destacando-se a relevância da manutenção desse princípio pelo poder estatal para assegurar que todos os cidadãos tenham acesso efetivo, sem qualquer distinção. Contudo, é importante ressaltar que apenas uma parte da população consegue de fato acessar o sistema judiciário em busca da proteção de seus direitos. A prática do acesso à justiça enfrenta diversas limitações, sejam de ordem econômica ou sociocultural, as quais impedem que todos os cidadãos possam usufruir do acesso à justiça de forma equitativa.

Numa observação mais crítica sobre o arcabouço atual da prestação jurisdicional nacional nota-se uma judicialização excessiva, custos desnecessários, morosidade processual e resultados insatisfatórios, o que implica em uma necessária e urgente transformação desse cenário. A cultura do litígio ainda é um problema enraizado na sociedade e visto como uma das principais causas do abarrotamento do Judiciário, como fica evidenciado pelos dados do Relatório Justiça em Números 2024 do CNJ.

Durante o ano de 2023, em todo o Poder Judiciário, ingressaram 35,3 milhões de processos e foram baixados 35 milhões. Houve crescimento dos casos novos em 9,4%, com aumento dos casos solucionados em 6,9%. Tanto a demanda pelos serviços da justiça brasileira, como o volume de processos baixados tinham reduzido em 2020, mas voltaram a subir a partir do ano de 2021.

[...] Quanto aos casos novos, se forem consideradas apenas as ações judiciais efetivamente ajuizadas pela primeira vez em 2023, sem computar os casos em grau de recurso e as execuções judiciais (que decorrem do término da fase de conhecimento ou do resultado do recurso); ingressaram 22,6 milhões ações originárias em 2023, equivalente a 5,8% a mais que o ano anterior.

Esse dado é interessante para mostrar que o acesso à justiça

tem crescido após o término da pandemia e que o ano de 2023 foi o de maior ponto da série histórica no que se refere às demandas que chegam ao judiciário (CNJ, 2024, p.135).

Verifica-se que o número de ações que ingressam no Poder Judiciário é maior que o número das que são baixadas e que houve aumento do número de ações ingressadas com relação ao ano anterior da análise. A produtividade também cresceu, mas ainda não foi suficiente para atender a alta demanda de ações ingressadas no Judiciário (CNJ, 2024). Desse modo, a partir desse desnível evidenciado pelos números, entende-se o quanto é necessária a superação da mentalidade litigiosa pela cultura da consensualidade no Brasil.

Nesse contexto, a autocomposição é vista como meio para assegurar os princípios da cidadania e da dignidade humana contemplados na Carta Magna brasileira. Ademais, a Resolução do CNJ nº 125 de 2010 é considerada o marco inicial desse instrumento de resolução consensual, seguidamente adveio o marco legal, a Lei nº 13.105 de 2015 (Código de Processo Civil) e a Lei nº 13.140 também de 2015.

Na autocomposição resguardam-se dois importantes métodos alternativos de resolução dos conflitos: a conciliação e a mediação. Nesses métodos as partes, no exercício de suas autonomias da vontade, chegam a uma resolução consensual para a disputa (THEODORO JUNIOR, 2016 apud PEREIRA; MADEIRA, 2020). Assim, a autocomposição proporciona que as partes sejam as protagonistas do acordo realizado entre elas.

Segundo Martins (2020), os direitos e garantias fundamentais previstos no artigo 5º da Constituição fortalecem o cidadão, tornando-o mais consciente e, conseqüentemente, mais exigente na busca de

resguardar os seus direitos. Num desdobramento natural e previsível, o fortalecimento da cidadania e a ampliação do acesso à justiça foi determinante para que o Poder Judiciário oferecesse ferramentas legítimas para auxiliar os cidadãos na concretização de seus direitos e pacificação de conflitos. Em síntese, houve um necessário redimensionamento institucional dos tribunais brasileiros e, em decorrência, uma política pública judiciária mais eficiente no atendimento ao jurisdicionado.

Mesmo sabendo que o Judiciário reconhece e legitima os meios alternativos de resoluções de conflitos, isso, por si só, não é o suficiente para que haja a desjudicialização a contento, pois, para tal, é necessário que existam políticas que viabilizem a democratização do conhecimento em relação aos órgãos aptos à resolução de conflitos, intensificando as competências da Comissão de Democratização dos Serviços Judiciário do CNJ, quais sejam:

I – propor estudos que visem à democratização do acesso à justiça; II – monitorar as políticas judiciárias de custas, despesas processuais e assistência judiciária gratuita; III – promover ações voltadas a ampliar a conscientização sobre direitos, deveres e valores do cidadão; IV – propor parcerias com os demais Poderes, setores e instituições para o aperfeiçoamento dos serviços judiciais; V – disseminar valores éticos e morais, por meio de atuação institucional efetiva no Judiciário, em universidades, faculdades, centros de pesquisas, bem como nas funções essenciais à Justiça e associações de classe; e VI – propor ações e projetos destinados ao combate da discriminação, do preconceito e de outras expressões da desigualdade de raça, de gênero, de condição física, de orientação sexual, religiosa e de outros valores ou direitos protegidos ou que comprometam os ideais defendidos pela Constituição da República (CNJ, [s.d], online).

Em 2019, Bryant Garth concebeu conjuntamente com outros

pesquisadores o *Global Access to Justice Project*, que ainda está em andamento, abordando mais quatro novas ondas inovadoras à luz dos novos paradigmas do século.

[...] 4. A 'quarta onda' (dimensão): ética nas profissões jurídicas e acesso dos advogados à justiça; 5. A 'quinta onda' (dimensão): o contemporâneo processo de internacionalização da proteção dos direitos humanos; 6. A 'sexta onda' (dimensão): iniciativas promissoras e novas tecnologias para aprimorar o acesso à justiça; 7. A 'sétima onda' (dimensão): desigualdade de gênero e raça nos sistemas de justiça. (GARTH, 2019, online)

O mencionado projeto se autodefine como Acesso à Justiça uma Nova Pesquisa Global. Por intermédio da colaboração dos maiores especialistas do planeta, representando diversas culturas, disciplinas e nações, o *Global Access to Justice Project* está reunindo as mais recentes informações sobre os principais sistemas de justiça do mundo, analisando as barreiras econômicas, sociais, culturais e psicológicas que impedem ou inibem muitos, e não apenas os mais pobres, de acessarem e fazerem uso do sistema de justiça. E devido à sua abordagem epistemológica multidimensional única e ao amplo alcance geográfico, o projeto possui a ambição de se tornar a pesquisa mais abrangente já realizada sobre o acesso à justiça (GLOBAL ACCESS TO JUSTICE PROJECT, 2019).

Dentre as novas ondas apresentadas, a sexta “onda” de acesso à justiça visa a utilização das tecnologias para a facilitação desse acesso. A denominada sexta onda de acesso relaciona-se com a terceira onda de Cappelletti e Garth e diz respeito à utilização de instrumentos tecnológicos voltados para os métodos adequados de resolução de disputas.

Segundo Ottoboni e Nunes (2023), o Projeto Global de Acesso à

Justiça se apresenta com a sexta onda focando na utilização de tecnologia para melhorar o acesso à justiça. Ele surge, no contexto da resolução de disputas, como um desdobramento da terceira onda clássica de acesso à justiça, que se caracteriza pela simplificação de procedimentos, buscando adaptar a natureza do conflito ao meio utilizado para sua resolução, sempre com o objetivo de garantir efetividade.

O Método Online de Resolução de Conflitos ou como amplamente difundido *Online Dispute Resolution* (ODR), é um dos adventos do avanço tecnológico supracitado. Esse método permite que audiências e diligências sejam realizadas dentro do ambiente virtual, seja por meio de sites ou até mesmo de aplicativos de celular. Por intermédio desse método podem ser utilizadas abordagens algorítmicas e inteligência artificial no auxílio para tomada de decisão (LIMA, 2018).

Um exemplo notório é a aplicação das ferramentas da *Online Dispute Resolution* no Mercado Livre, uma das maiores empresas de comércio eletrônico da América Latina. Segundo Marques (2019, p. 12-13), a plataforma possui um sistema denominado “Compra Garantida”, que garante ao consumidor que caso ocorra algum infortúnio em sua transação, lhe será assegurada a restituição econômica. Se o conflito persistir, será estabelecido um canal de comunicação entre as partes, para possibilitar a celebração de um acordo. Caso a tentativa não gere uma solução, haverá a atuação de um funcionário da empresa em busca da mediação do conflito. Bahia *et al.* (2021, p. 180) afirma que o Mercado Livre conseguiu 98,8% de desjudicialização através da adoção das técnicas acima descritas.

Em razão dos resultados satisfatórios das ODRs no campo

privado, estas adentraram o setor público. Assim, no setor público brasileiro a principal referência de utilização da *Online Dispute Resolution* é o “consumidor.gov”.

Esta plataforma “consumidor.gov” foi desenvolvida pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública do Governo Federal em 2015. O sistema possibilita o diálogo entre os consumidores e as empresas, para que ocorra a resolução do conflito antes do ajuizamento de uma ação. Os clientes insatisfeitos precisam abrir uma reclamação na plataforma e as empresas devem se manifestar em até 10 dias, para isso a empresa precisa estar cadastrada na plataforma. Após esses trâmites, o consumidor deverá fazer uma avaliação de satisfação (KLARMANN; CANTALI, 2021).

Diante dos exemplos dados percebe-se que a ODR é um mecanismo alternativo eficaz para promoção do acesso à justiça. A garantia de mecanismos alternativos de acesso à justiça é efetiva quando há a distribuição desse acesso, pois como mencionado, comungando com a ideologia de Cappelletti, o acesso à justiça não se resume ao ajuizamento da ação junto ao Poder Judiciário, essa ampliação proporciona a possibilidade de escolha e traduz-se na efetividade dos demais direitos fundamentais.

Imbuído desse contexto, o CPC de 2015, de cunho cooperativo, vislumbrou nas atribuições do oficial de justiça a possibilidade de também este profissional contribuir no âmbito do instituto da autocomposição conforme dispõe o supracitado artigo 154, inciso VI, e esse aspecto favorece tanto a atuação do oficial, quanto o acesso do jurisdicionado no

contexto da era tecnológica.

### **2.1.2 Do oficial de justiça: perfil e importância**

O oficial de justiça está inserido na era da Sociedade 5.0, em que as tecnologias devem ser utilizadas em prol das pessoas, abandonando a perspectiva de uma tecnologia voltada apenas para o lucro, como foi abordado anteriormente sobre a Revolução 4.0. Contudo, é importante ressaltar que o cenário tecnológico não é acessível a todos os brasileiros e que a situação é ainda mais crítica para as regiões mais carentes do Brasil, com por exemplo algumas localidades do sertão de Pernambuco.

Dessa forma, é necessário que o oficial de justiça esteja ciente que devido às acentuadas desigualdades sociais, aqueles que estão em desvantagem econômica, os vulneráveis, não têm acesso e muitas vezes nem conhecimento das novas ferramentas tecnológicas. Logo, esses servidores precisarão compreender que a sua atuação profissional para com esses cidadãos necessitará ser personalizada, com vistas a lhes garantir apoio para minimizar a dificuldade de acesso à justiça.

Diante desta situação, o perfil do oficial de justiça de vinte anos atrás já não atende mais às demandas dos jurisdicionados atuais. No passado, a mera comunicação do ato já era suficiente para cumprir sua finalidade, hoje, na busca de um efetivo acesso à justiça, essa atuação profissional está ampliada e tende à implementação de papéis cada dia mais associados as inovações tecnológicas que impactam as relações sociais.

Gerges Nary (2000, p. 62) em sua obra “Oficial de Justiça”,

descreve os predicados vistos como obrigatórios no exercício do oficialato, a saber: dedicação, discrição, energia, espírito de cooperação, estabilidade emotiva, pontualidade, prudência, senso de responsabilidade e honestidade. Essas características, por serem inerentes e essenciais à função, continuam sendo necessárias, entretanto, em razão das enormes transformações sociais, as mesmas deverão ser ampliadas com o objetivo de maior eficácia no desempenho de suas atividades.

Alguns autores trazem que é necessário ampliar o referido leque de qualidades com mais dois novos atributos, quais sejam: facilitador e pacificador. Esses novos predicados enquadram-se no já existente espírito de cooperação. Sem esquecer ainda de enaltecer a importância do equilíbrio emocional, inclusive essa característica foi tema no Webnário em comemoração ao Dia Nacional do Oficial de Justiça em 2023 e foi brilhantemente desenvolvido pela palestrante Sabrina Rocha.

O tempo todo nós negociamos e resolvemos conflitos, o tempo inteiro fazemos escolhas, as vezes os conflitos são instalados pela ausência de comunicação ou por uma comunicação equivocada, porque estamos acostumados a litigar, brigar tentar ser vencedores e isso reflete em todas as esferas da vida. Se você entrar numa conversa para ser vencedor deixe essa conversa para depois, porque conversa é troca, é comunicação, é conexão, se você não estiver emocionalmente estável e preparado para cumprir a diligência deixe para depois, porque vai se encontrar com pessoas com situações conflituosas, com seus direitos comprometidos[...], pois sem equilíbrio emocional poderá utilizar uma comunicação violenta, que faz julgamentos, tons de crítica etc. (ROCHA, 2023, online).

Desse modo, atualmente, o oficial deve adotar uma postura de educador, formador de opinião, facilitador e conciliador, na perspectiva de uma Justiça mais justa e de um acesso mais efetivo à justiça. Quanto à

postura do conciliador, Prado (2018) afirma que esta nova atribuição demonstra não só a primazia do CPC/2015 às formas consensuais de resolução de conflitos, mas também confere ao oficial de justiça um papel mais ativo frente aos conflitos.

Prado argumenta que, embora o artigo não mencione expressamente que o oficial deva estimular o acordo, uma análise sistêmica do CPC/2015 e da Constituição Federal revela a primazia e o compromisso com a solução consensual e pacífica dos conflitos. O oficial de justiça deve ser proativo e estimular a proposta de acordo, atuando como um "conciliador externo". Ele argumenta que o oficial de justiça é o "personagem estatal que mais tem acesso aos jurisdicionados é um 'conciliador natural', pois na maioria das vezes o primeiro conflito que ele resolve é a resistência da parte em recebê-lo, ouvi-lo e aceitar o mandado" (PRADO, 2018, p. 27 e 84)

Esta fundamentação de Prado se coaduna perfeitamente também com a ideia de que o oficial deve adotar uma postura de educador, formador de opinião e facilitador, pois ao assumir esse papel mais ativo e conciliatório, está contribuindo para uma justiça mais justa e um acesso mais efetivo à justiça, alinhando-se assim com os princípios do CPC/2015 e com as tendências modernas de resolução de conflitos.

Os mais vulneráveis são aqueles que, normalmente, mais necessitam da atuação facilitadora do oficial, pois com frequência se sentem intimidados pelas formalidades do tribunal e distantes deste ambiente. Assim, torna-se ainda mais imprescindível que o oficial de justiça busque se atualizar neste novo contexto, inovando e agregando

valor a sua função, incluindo a atribuição de conciliador, conforme o caso específico em que estiver atuando. O que é respaldado pelo artigo 154, inciso VI do Código de Processo Civil.

A seguir, a fim de destacar a relevância e a indispensabilidade do oficial de justiça na era digital, serão explanados diversos comentários e questionamentos extraídos da notável palestra do Juiz André Parízio, intitulada "Visão Prática do Papel do Oficial de Justiça na Era Digital". Esse evento foi promovido pela Escola Superior dos Oficiais de Justiça do Brasil (ESOJUB) em 2023 e tratou de uma variedade de temas.

Seria muito significativo e geraria um marco na trajetória do oficialato brasileiro, se todos esses profissionais tivessem a oportunidade de assistir a essa palestra, pois essa traz uma visão inovadora que reflete no perfil desses profissionais, pois mostra entre outros aspectos que a tecnologia não substitui o oficial de justiça, mas oferece instrumentos para realização de um trabalho mais eficiente.

Cumpre, a princípio, lembrar que a Resolução nº 354/2020 do CNJ aborda a comunicação eletrônica e o cumprimento digital dos atos processuais, temas muito relevantes atualmente. De modo condizente com a Resolução, o oficial de justiça, como profissional qualificado, atua na comunicação eletrônica, explicando e orientando as partes para que cumpram as decisões, além de informar sobre as consequências do descumprimento e relata em certidão como se deu a diligência. Segundo Parízio,

[...] esses aspectos são favoráveis. Entretanto, se a legislação determinasse que apenas o Oficial de Justiça poderia conduzir a diligência de forma eletrônica, isso poderia gerar uma demanda que atualmente não existe. De maneira

prudente, essas atividades poderiam ser executadas pela Secretaria do juízo ou pelos próprios Oficiais de Justiça. Nesse contexto, pode-se chegar a um consenso entre técnicos, analistas e oficiais sobre a responsabilidade pela realização desses atos. Na ausência desse consenso, poderia ser organizado que as tarefas que normalmente são executadas pelos Correios, como o Aviso de Recebimento (AR), ficassem a cargo da Secretaria, que poderia realizar essas comunicações de forma eletrônica via WhatsApp, otimizando sua demanda habitual. Já as diligências que exigem mandado seriam executadas pelo Oficial de Justiça através do WhatsApp, já que isso também representaria uma economia em seus próprios serviços. É importante destacar que, na prática, há uma desconsideração do Código de Processo Civil (CPC) no que diz respeito à ordem de cumprimento. Além disso, muitos atos de comunicação que deveriam ser manejados pela Secretaria acabam sendo transferidos aos Oficiais de Justiça, resultando frequentemente em uma sobrecarga de trabalho para esses profissionais. Para que o Oficial de Justiça possa realizar diligências por meio do WhatsApp é fundamental que haja suporte institucional. Não faz sentido que o Oficial utilize seu aparelho celular pessoal para realizar intimações ou tenha que adquirir um chip, visto que isso se trata de uma ferramenta de trabalho. A responsabilidade de fornecer tal equipamento recai sobre a instituição. O uso do celular pessoal implica em receber chamadas das partes fora do horário regular de serviço, incluindo fins de semana, o que compromete o descanso do Oficial. É imprescindível que todos os tribunais disponibilizem esse recurso de comunicação; no entanto, a regulamentação deve ocorrer no âmbito de cada tribunal, e não de forma nacional, para que se possa levar em consideração as condições e a realidade de cada local (PARIZIO, 2023, online).

A questão da intimação por meio de Whatsapp como dito é relevante, pois trata sobre a atuação do oficial de justiça na era digital, mas não deve ser o foco, pois futuramente também será implantado o domicílio judicial eletrônico.

Ressaltam-se as indagações de André Parízio (2023, online): “se a Secretaria fizer todas as comunicações pelo WhatsApp ou se o domicílio

judicial eletrônico for adotado, isso tornaria o trabalho dos Oficiais de Justiça obsoleto? Poderíamos dispensá-los? Haveria uma falta de atividades para esses profissionais? A tecnologia realmente eliminaria as funções dos Oficiais de Justiça em termos de comunicação? Certamente que não. E isso se deve à presença de pessoas consideradas excluídas digitalmente, áreas sem serviço de entrega domiciliar e à necessidade de busca. Assim, acredita-se que o papel do oficial de justiça será sempre indispensável para a comunicação judicial”.

Ademais, reforça-se esse entendimento quando o referido juiz enfatiza que o Brasil é um país de proporções continentais, em que nem todos os cidadãos terão acesso ao domicílio judicial eletrônico, especialmente em função dos excluídos digitais, visto que nem todos possuem acesso às tecnologias. Ainda que muitos tenham esse acesso de maneira precária poderão ter dificuldades para utilizá-las. E quem se encarregará de buscar essas pessoas excluídas digitais? Serão os Correios? Porém, os Correios não estão presentes em todos os lugares e o Correio não tem o dever de procura, se o endereço não estiver perfeito, ele devolve. Já o oficial de justiça procura ponto de referência, tenta salvar a diligência, e o Correio não vai ter esse esforço (PARIZIO, 2023, online).

Com a implementação do domicílio judicial eletrônico, o papel do oficial de justiça continuará a ser fundamental, especialmente, nas comunicações processuais. Poderá se observar a diminuição da necessidade de analistas ou técnicos, uma vez que o sistema realizará essas funções automaticamente, consoante visão desse magistrado. Essa é inclusive uma prioridade atual do CNJ (PARIZIO, 2023, online).

Contudo, mesmo após a instalação completa e eficiente do sistema, o oficial de justiça ainda terá um papel importante nas comunicações. É crucial que sindicatos, associações, escolas judiciais e frentes parlamentares chamem a atenção para o fato de que, apesar da nova tecnologia, os oficiais de justiça continuam indispensáveis também no tocante às comunicações dos atos processuais, pois entre outros motivos como visto, haverá pessoas excluídas digitalmente.

O Código de Processo Civil não resolverá essa questão social, visto que é muito mais complexa. Portanto, não se deve perder tempo focando nisso, pois o oficial de justiça sempre desempenhará a tarefa de comunicação, demandando profissionais capacitados para tal função. Julga-se lamentável e questionável a extinção do cargo de oficial e a criação do cargo de executor de mandado por alguns tribunais. Nesse sentido, Parízio afirma:

Sou um crítico com alguns tribunais, falando em ambiente acadêmico, que extinguiram o cargo de Oficial de Justiça e criaram a função de executor de mandados. Primeiro tenho dúvida se o estado poderia fazer isso, porque teria que ser uma lei federal porque o CPC é lei federal, ainda que supere isso não tem como colocar uma função tão importante que é procurar uma pessoa, transmitir a informação para essa pessoa, depois certificar no processo, para quem foi treinado estudou para um concurso para ficar dentro do cartório, isto é discutível (PARIZIO, 2023, online).

Ademais, é fundamental ressaltar que uma das funções do oficial de justiça é localizar a parte envolvida e integrá-la ao processo. Isso, por si só, evidencia que o trabalho desse profissional não será extinto, além disso há diversas atividades que não são executadas de maneira digital. É essencial ter profissionais qualificados para a execução de mandados, já

que não há robôs capazes de desempenhar essas tarefas externas, como mencionou Parízio ao fazer uma analogia com o Robocop.

Portanto, não há motivos para temer a Inteligência Artificial, pois as ações externas são realizadas pelo oficial, que atua como uma extensão do juiz fora dos tribunais – "a mão estendida do juiz na rua", como é conhecido no Poder Judiciário. Isso se deve ao fato de que há pessoas que não têm acesso ao ambiente digital e também porque, em situações de falha tecnológica, são os oficiais que se deslocam para efetuar as diligências. Nesse contexto, Parízio (2023) afirma: "Vou ser honesto, é mais fácil trocar um juiz, claro, mesmo levando em conta a humanização e a sensibilidade, que são características que os robôs não têm, do que substituir um Oficial de Justiça."

A recente introdução de ferramentas de inteligência artificial, como o *Arbitrus*, que atua como juiz de direito em disputas privadas nos EUA, reforça a discussão proposta por Parízio (2023) sobre a possibilidade de substituição de juízes em comparação aos oficiais de justiça.

Nos EUA, desde semana passada, isso já pode ser uma realidade. A startup Fortuna Arbitration, liderada pelo advogado Brian Potts, pelo estudante de direito de Harvard Kimo Gendall e o cientista da computação Kenny McLaren, lançou no último dia 3 o *Arbitrus*, um juiz de direito artificial criado para solucionar disputas privadas fora do judiciário [...] (LOPES, 2025, online)

O *Arbitrus* se destaca pela eficiência e baixo custo, já sendo aplicado em várias áreas legais, sem a necessidade direta de intervenção humana. Isso ilustra a assertiva de Parízio ao afirmar que "é mais fácil substituir um juiz" pela tecnologia devido à natureza processual e analítica das decisões judiciais, que podem ser codificadas em algoritmos.

Por outro lado, Parízio destaca a importância dos oficiais de justiça, que representam o Poder Judiciário nas ruas, executando decisões e atuando com a sensibilidade e humanização que os robôs ainda não possuem. Essa função exige um contato humano direto e a habilidade de lidar com situações complexas que não se limitam a decisões baseadas em dados, mas sim na interação pessoal e compreensão das circunstâncias individuais de cada caso. Mesmo em uma era digital, a presença humana é indispensável para garantir que as decisões judiciais sejam implementadas de maneira justa e empática, uma vez que o toque humano ainda não pode ser completamente replicado por máquinas.

Portanto, enquanto a tecnologia avança e adentra o campo jurídico, como demonstrado pela utilização do *Arbitrus*, ela também evidencia a importância de preservar o papel dos oficiais de justiça, pois este humaniza a concretização dos atos judiciais. A implementação de tais tecnologias a exemplo do *Arbitrus*, pode enfrentar resistência, especialmente em países como o Brasil, onde há uma necessidade constitucional de julgamento humano em disputas legais. Assim, a discussão sobre substituição tecnológica deve considerar não apenas a eficiência, mas também a preservação das interações humanas essenciais no sistema judiciário.

Assim, é fundamental expressar a importância dos oficiais de justiça, especialmente, porque alguns tribunais têm tomado a decisão errônea de extinguir esse cargo. Tal atitude é impensável, já que os oficiais de justiça representam o próprio Poder Judiciário nas ruas. Mesmo em uma era digital, ainda é necessário contar com pessoas para executar as

decisões, que são elaboradas por seres humanos e, até mesmo, por robôs. E quem realiza esse trabalho são os oficiais de justiça.

Dessa forma, é essencial evidenciar essa relevância, uma vez que, por atuar externamente e não estar presente no cotidiano do Judiciário, muitas vezes sua função passa despercebida. Portanto, é necessário esclarecer a indispensabilidade dos oficiais de justiça, pois as decisões judiciais não se realizam por conta própria, e o meio eletrônico não é suficiente por si só. Inclusive, as atividades tradicionais podem ser aprimoradas com o apoio da tecnologia, que deve servir para auxiliar os oficiais de justiça, e não para substituí-los. Há necessidade de que esses servidores tenham ampliado o acesso aos sistemas tecnológicos disponíveis, uma vez que tais ferramentas podem proporcionar melhores condições de trabalho.

Diante da limitação de acesso aos sistemas pelos oficiais de justiça, Parízio (2023, online) levanta mais uma questão:

Algo que não entendo. Tenho acompanhado os congressos e debates, mas por que o Oficial de Justiça não tem acesso ao SISBAJUD, INFOJUD, INFOSEG e RENAJUD? O Oficial recebe um mandado de penhora e precisa ir até a residência do devedor em busca de bens, quando, se tivesse acesso ao RENAJUD, já poderia conhecer a cor, a placa e o modelo do veículo. Com esse acesso, o Oficial poderia primeiro realizar a pesquisa no SISBAJUD, já que a penhora em dinheiro é a prioridade. Existe uma desconexão entre os sistemas oferecidos ao Poder Judiciário e as atividades do Oficial de Justiça. Esses sistemas deveriam ser utilizados pelos Oficiais, e apenas caso não conseguissem resultados, eles iriam ao local para realizar a diligência. Não ter um perfil do Oficial de Justiça no SISBAJUD é incoerente. O CNJ está tratando desse assunto, mas o progresso está atrasado.

A tecnologia não deve ser encarada como um substituto para o oficial de justiça, e é essencial parar de reforçar essa ideia para que

ninguém a interprete como um fato. O objetivo é realizar mais tarefas com menos esforço, o que vai potencializar a eficiência. É necessário ampliar o acesso às tecnologias e sistemas disponíveis.

Alguns tribunais que se destacam como referências possuem núcleos de inteligência focados no trabalho dos oficiais de justiça. O TJPE, por meio da recente Instrução Normativa Conjunta nº 01, de 03 fevereiro de 2025, com base na Resolução nº 600, de 13 de dezembro de 2024, do Conselho Nacional de Justiça, agora está se inserindo no contexto desses tribunais, pois a referida Instrução incluiu entre as atribuições do oficial de justiça atividades de inteligência processual, que inclui o acesso ao sistema SisbaJud para inclusão de ordens de bloqueio de valores, conforme adiante será mais bem explicitado.

Assim, a luta deve ser por novas atribuições e não pela diminuição das que já existem. À medida que as situações se esclarecem ou evoluem, é fundamental começar a ponderar sobre as novas responsabilidades que surgem. Um dos maiores desafios para os oficiais de justiça ao aceitarem novas atribuições é a falta de tempo, provocada pelo alto volume de comunicações. No entanto, mesmo diante da intensa demanda, houve uma otimização na comunicação através do WhatsApp.

Precisa-se ter em mente que, quando as atribuições forem reduzidas em quantidade, com a futura implantação do domicílio judicial eletrônico, isso não elimina as funções do oficial, especialmente considerando a realidade dos excluídos digitais.

Além disso, novas atribuições podem ser absorvidas pelos oficiais de justiça, a exemplo da atribuição prevista no Projeto de Lei nº 9.609/2018

que coloca o oficial de justiça como agente de conciliação por excelência. Segundo o projeto, o processo de execução tem as melhores condições e é o melhor momento para ser construída uma conciliação. Outro exemplo é o oficial de justiça como agente de inteligência, vislumbrada no Projeto de Lei nº 4.755/2020 (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2018; CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2020).

Por conseguinte, a tecnologia não apenas proporciona melhorias, mas também abre novos horizontes. O oficial de justiça deve estar alerta a essas oportunidades criadas pela tecnologia, devendo não se opor a ela, visto que já é uma realidade estabelecida, assim, só lhe resta utilizá-la a seu favor. Seguindo uma ideia popular citada por Parízio (2013, online), é como um “trem que passa: se você ficar parado, ele ultrapassará, por isso é melhor embarcar e se familiarizar com ele”.

É importante destacar que o Código de Processo Civil apresenta uma lacuna em relação aos procedimentos práticos. Ele não trata adequadamente de aspectos cruciais, como a identificação das partes nas comunicações eletrônicas. Tais questões são debatidas em palestras e discussões, tanto em plataformas digitais quanto em encontros presenciais, com o objetivo de melhorar o trabalho do oficial de justiça.

Assim, reafirma-se a necessidade de formação técnica continuada e aprimoramento das certidões, a fim de garantir a valorização desses profissionais que estão atravessando uma transformação significativa e urgente, exigindo que se qualifiquem para demonstrar sua importância na Sociedade 5.0.

## 2.2 PAPEL DO OFICIAL DE JUSTIÇA NO DIREITO BRASILEIRO

A figura do oficial de justiça como auxiliar da justiça está presente na história desde tempos remotos, sendo essa uma profissão milenar e marcada por variações de deveres e direitos a depender da região e do tempo histórico. Pode-se afirmar que desde o surgimento do Juízo esse dispôs de um auxiliar, quer seja para comunicar ou para impor suas decisões aos envolvidos no processo. Esse auxiliar é o que conhecemos hoje como oficial de justiça, muito embora no princípio recebesse outras denominações.

No Antigo Testamento já havia notícias de que o rei Davi nomeara 6.000 oficiais de justiça para estarem à disposição dos juízes, principalmente em casos penais e religiosos. Ainda na Bíblia existem mais referências ao oficialato, uma delas está em Atos dos Apóstolos, capítulo 16, do versículo 35 ao 39, capítulo que trata sobre a prisão do Apóstolo Paulo e Barnabé na cidade de Tiatira, no qual se pode observar, mais uma vez, o oficial de justiça sendo citado e perceber semelhança com o ordenamento jurídico brasileiro (princípios constitucionais, direitos e garantias fundamentais), conforme transcrito abaixo:

35 Quando amanheceu, os pretores enviaram oficiais de justiça, com a seguinte ordem: “Põe aqueles homens em liberdade”. 36 Então, o carcereiro comunicou a Paulo estas palavras: “Os pretores ordenaram que fôsseis postos em liberdade. Agora, pois, saí e ide em paz”. 37 Paulo, porém, lhes replicou: “Sem ter havido processo formal contra nós, nos açoitaram publicamente e nos recolheram ao cárcere, sendo nós cidadãos romanos; querem agora, às ocultas, lançar-nos fora? Não será assim; pelo contrário, venham eles e, pessoalmente, nos ponham em liberdade”. 38 Os oficiais de justiça comunicaram isso aos pretores; e estes ficaram possuídos de temor, quando souberam que se tratava de cidadãos romanos. 39 Então, foram ter com eles e lhes pediram desculpas; e, relaxando-lhes a prisão, rogaram que se retirassem da cidade (BIBLIA, 2019).

O Sermão da Montanha é outra passagem bíblica em que a figura do oficial de justiça é novamente citada, em Mateus, capítulo 5, versículos 25 e 26, encontra-se uma passagem em que a atuação desse personagem milenar é retratada e, de certa forma, remete ao que presenciamos nos tempos de hoje.

25. Entra em acordo sem demora com o teu adversário, enquanto estás com ele a caminho, para que o adversário não te entregue ao juiz, o juiz, ao oficial de justiça, e sejas recolhido à prisão. 26. Em verdade te digo que não sairás dali, enquanto não pagares o último centavo (BIBLIA, 2019).

Atualmente, o oficial de justiça é o auxiliar do juiz que cumpre as ordens judiciais. Sua função e atribuições estão regulamentadas no Código de Processo Civil de 2015, mais especificamente no artigo 154 e, conforme ordenamento, os atos do oficial de justiça dividem-se em constritivos e de comunicação. Cumpre aqui a transcrição desse artigo, como forma de enfatizar as funções legalmente atribuídas a esses servidores.

Art. 154. Incumbe ao oficial de justiça:

I – fazer pessoalmente as citações, prisões, penhoras, arrestos e demais diligências próprias do seu ofício, sempre que possível na presença de 2 (duas) testemunhas, certificando no mandado ocorrido, com menção ao lugar, ao dia e a hora;

II – executar as ordens do juiz a que estiver subordinado;

III – entregar o mandado em cartório após o seu cumprimento;

IV – auxiliar o juiz na manutenção da ordem;

V – efetuar avaliações, quando for o caso;

VI – certificar, em mandado, proposta de autocomposição apresentada por qualquer das partes, na ocasião de realização de ato de comunicação que lhe couber.

Parágrafo único. Certificada a proposta de autocomposição

prevista no inciso VI, o juiz ordenará a intimação da parte contrária para manifestar-se, no prazo de 5 (cinco) dias, sem prejuízo do andamento regular do processo, entendendo-se o silêncio como recusa (BRASIL, 2015).

Para Theodoro Júnior, as tarefas exercidas pelo oficial de justiça no Brasil podem se elencar sob dois primas, quais sejam:

a) a primeira designada como atos de intercâmbio processual, tais como: citar, intimar e notificar. (b) a outra designada como atos de execução ou de coação: prender (prisão no processo civil e no processo penal), conduzir coercitivamente, colocar em liberdade (alvarás de soltura), entregar ofícios, penhorar, arrestar, avaliar, nomear depositário, buscar e apreender coisas e pessoas, arrombar, manter na posse, imitar na posse, reintegrar, restituir, constatar, remover, afixar editais e outros papéis, despejar, sequestrar, realizar praça e leilão, embargar, separar corpos, ser depositário, ser porteiro de auditório, atuar no tribunal do júri, estar presente nas audiências e coadjuvar o juiz na manutenção da ordem e cumprir as demais ordens do juiz a que estiver subordinado (THEODORO JÚNIOR, 2016, p. 197).

Assim, o oficial de justiça é considerado como o principal executor dos atos processuais externos, é o servidor da Justiça que dá efetividade e materialidade às ordens judiciais para além das paredes das instituições. Dentre os diversos atos processuais, o oficial de justiça efetua notificações, penhoras, avaliações de bens, citações, entre outras diligências, assegurando a regular tramitação processual e a correta aplicação das decisões judiciais. De acordo com o site do CNJ,

Entre as diversas funções externas desenvolvidas pelos oficiais de justiça duas se destacam: a citação e a intimação. Prevista no artigo 238 do Código de Processo Civil, a citação é definida como “o ato pelo qual são convocados o réu, o executado ou o interessado para integrar a relação processual”. Caso essa etapa não seja executada, o processo pode ser considerado nulo. A intimação, por sua vez, prevista no artigo 269, tem duplo objetivo: dar ciência de atos ou termos do processo e convocar a parte a fazer ou abster-se de fazer alguma coisa (CNJ, 2017, online).

Ademais, são estes servidores os responsáveis por realizar trabalho fundamental em casos complexos, como reintegrações de posse, busca e apreensão e até mesmo o cumprimento das medidas protetivas previstas na Lei Maria da Penha (CNJ, 2017). Essas atribuições enfatizam o grau de complexidade e competência exigidas na rotina diária dos oficiais de justiça, o que requer, dentre outras questões, boa qualificação profissional, condições dignas e seguras de trabalho e reconhecimento por suas ações.

No contexto atual, as atribuições desses servidores estão sendo, aos poucos, ressignificadas diante da complexidade da sociedade hodierna, principalmente diante das mudanças ocorridas em face da pandemia do SARS-CoV-2 (Covid-19) e do período pós-pandêmico. A utilização intensiva de recursos tecnológicos, acelerada pelo período de isolamento social devido à pandemia, veio transformar significativamente a rotina de trabalho e o papel técnico e social dos oficiais de justiça.

Nesse sentido, os oficiais de justiça precisam ter conhecimento a respeito de todas as minúcias que envolvem os atos processuais na atualidade, uma vez que a partir das citadas inovações tecnológicas a estruturação das suas atividades também foram modificadas. É, portanto, salutar trazer os artigos do CPC que tratam sobre a prática eletrônica dos atos processuais e que servem de base para a execução dessas atribuições do oficialato.

Art. 193. Os atos processuais podem ser total ou parcialmente digitais, de forma a permitir que sejam produzidos, comunicados, armazenados e validados por meio eletrônico, na forma da lei.

Parágrafo único. O disposto nesta Seção aplica-se, no que for

cabível, à prática de atos notariais e de registro.

Art. 194. Os sistemas de automação processual respeitarão a publicidade dos atos, o acesso e a participação das partes e de seus procuradores, inclusive nas audiências e sessões de julgamento, observadas as garantias da disponibilidade, independência da plataforma computacional, acessibilidade e interoperabilidade dos sistemas, serviços, dados e informações que o Poder Judiciário administre no exercício de suas funções.

Art. 195. O registro de ato processual eletrônico deverá ser feito em padrões abertos, que atenderão aos requisitos de autenticidade, integridade, temporalidade, não repúdio, conservação e, nos casos que tramitem em segredo de justiça, confidencialidade, observada a infraestrutura de chaves públicas unificada nacionalmente, nos termos da lei.

Art. 196. Compete ao Conselho Nacional de Justiça e, supletivamente, aos tribunais, regulamentar a prática e a comunicação oficial de atos processuais por meio eletrônico e velar pela compatibilidade dos sistemas, disciplinando a incorporação progressiva de novos avanços tecnológicos e editando, para esse fim, os atos que forem necessários, respeitadas as normas fundamentais deste Código.

Art. 197. Os tribunais divulgarão as informações constantes de seu sistema de automação em página própria na rede mundial de computadores, gozando a divulgação de presunção de veracidade e confiabilidade.

Parágrafo único. Nos casos de problema técnico do sistema e de erro ou omissão do auxiliar da justiça responsável pelo registro dos andamentos, poderá ser configurada a justa causa prevista no art. 223, caput e §1º.

Art. 198. As unidades do Poder Judiciário deverão manter gratuitamente, à disposição dos interessados, equipamentos necessários à prática de atos processuais e à consulta e ao acesso ao sistema e aos documentos dele constantes.

Parágrafo único. Será admitida a prática de atos por meio não eletrônico no local onde não estiverem disponibilizados os equipamentos previstos no caput.

Art. 199. As unidades do Poder Judiciário assegurarão às pessoas com deficiência acessibilidade aos seus sítios na rede mundial de computadores, ao meio eletrônico de prática de atos judiciais, à comunicação eletrônica dos atos processuais

e à assinatura eletrônica (BRASIL, 2015).

Em 2020 foi criada a Resolução CNJ nº 354, em que passaram a ser utilizadas as videoconferências através do aplicativo Cisco Webex Meetings e as ODRs (plataformas digitais de resolução de conflitos), meios digitais que, precipuamente, viabilizaram o acesso à justiça. Essa Resolução foi instituída pelo CNJ em 19 de novembro de 2020, dispondo sobre o cumprimento digital de ato processual e de ordem judicial e dando outras providências, conforme descrito em alguns dos seus artigos transcritos a seguir.

Art. 1º Esta Resolução regulamenta a realização de audiências e sessões por videoconferência e telepresenciais e a comunicação de atos processuais por meio eletrônico nas unidades jurisdicionais de primeira e segunda instâncias da Justiça dos Estados, Federal, Trabalhista, Militar e Eleitoral, bem como nos Tribunais Superiores, à exceção do Supremo Tribunal Federal.

[...]

Art. 8º Nos casos em que cabível a citação e a intimação pelo correio, por oficial de justiça ou pelo escrivão ou chefe de secretaria, o ato poderá ser cumprido por meio eletrônico que assegure ter o destinatário do ato tomado conhecimento do seu conteúdo.

Parágrafo único. As citações e intimações por meio eletrônico serão realizadas na forma da lei (art. 246, V, do CPC, combinado com art. 6º e 9º da Lei nº 11.419/2006), não se lhes aplicando o disposto nesta Resolução.

Art. 9º As partes e os terceiros interessados informarão, por ocasião da primeira intervenção nos autos, endereços eletrônicos para receber notificações e intimações, mantendo-os atualizados durante todo o processo.

Parágrafo único. Aquele que requerer a citação ou intimação deverá fornecer, além dos dados de qualificação, os dados necessários para comunicação eletrônica por aplicativos de mensagens, redes sociais e correspondência eletrônica (e-mail), salvo impossibilidade de fazê-lo.

Art. 10. O cumprimento da citação e da intimação por meio eletrônico será documentado por:

I – comprovante do envio e do recebimento da comunicação processual, com os respectivos dia e hora de ocorrência; ou

II – certidão detalhada de como o destinatário foi identificado e tomou conhecimento do teor da comunicação.

§ 1º O cumprimento das citações e das intimações por meio eletrônico poderá ser realizado pela secretaria do juízo ou pelos oficiais de justiça.

§ 2º Salvo ocultação, é vedado o cumprimento eletrônico de atos processuais por meio de mensagens públicas.

Art. 11. A intimação e a requisição de servidor público, bem como a cientificação do chefe da repartição, serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico (CNJ, 2020).

No tocante às atribuições, cumpre destacar que o Código de Processo Civil, por meio da alteração da Lei nº 13.105/2015, positivou que, ao perceber a possibilidade de acordo entre as partes o oficial de justiça deverá certificar proposta de autocomposição, conforme inciso VI do artigo 154 transcrito anteriormente. Assim, o oficial de justiça precisou adequar-se à postura de conciliador quando do cumprimento dos atos judiciais.

Dois aspectos convergem para o desenvolvimento desse tema, as constantes transformações sociais e a necessidade da ressignificação da postura do oficial de justiça para cumprimento dos atos judiciais, numa perspectiva criativa, inovadora, agregando algo de valor para sua função que é a postura de um conciliador ou de um facilitador quando diante de determinadas questões litigantes entre as partes. Entende-se, assim, que o trabalho do oficial de justiça é especializado, pois ele não se resume à entrega de um comunicado judicial, mas no cumprimento das decisões judiciais, ele entrega o Direito.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça apresentada a seguir é um exemplo concreto da eficiência da força da autocomposição como meio alternativo de resolução de conflitos e mostra a importância do Judiciário como ponto de apoio para criação de consensos. Na hipótese apresentada nessa jurisprudência, a atitude da chefe de gabinete desse tribunal foi decisiva para o sucesso do acordo, servindo de modelo aos demais profissionais da área, inclusive para os oficiais de justiça.

Trata-se da decisão do Ministro Marco Buzzi, da Quarta Turma do STJ que homologou acordo formalizado nos autos do Recurso Especial nº 1803491/MT, referente a uma ação de indenização ingressada no ano de 2007, na Comarca de Cuiabá, pelo acidente de trânsito que vitimou o pai e marido ocorrido 20 anos antes desse ingresso, em 1987. O processo já tramitava há mais de 15 anos e finalmente após múltiplas decisões judiciais, recursos de ambas as partes e diversas angústias, o caso foi encerrado no início desse ano de 2023, mediante celebração de um acordo.

Interessante é que a possibilidade do acordo foi levantada pela chefe de gabinete por ocasião do atendimento a advogada de uma das partes e, após, foram consultados os demais, os quais concordaram em tentar uma composição. Para o Ministro, o sucesso desse acordo mostra a importância de, cada vez mais, serem abertos espaços para que as partes possam buscar uma solução amigável, mesmo após o início do processo, tendo no Judiciário um ponto de apoio para a criação de consensos (STJ, 2023, online).

Seguindo esse entendimento, cumpre destacar que alguns oficiais já se preocupam em otimizar o trabalho no tocante ao tema da

autocomposição. Para exemplificar, segue modelo da praxis do nobre Oficial Francisco Noberto Gomes Carneiro, do Tribunal de Justiça da Paraíba (TJPB), lotado na Comarca de Sousa (PB).

#### AUTOCOMPOSIÇÃO PELO OFICIAL DE JUSTIÇA

A autocomposição pode ser registrada pelo Oficial de Justiça quando do cumprimento de qualquer ato de comunicação de sua responsabilidade, seja cumprindo um mandado de citação ou de intimação. A parte indicada no mandado manifestando o desejo de apresentar proposta de acordo para resolver a lide deve o Oficial de Justiça realizar esse registro, redigindo os termos de forma objetiva no verso do mandado ou em formulário (sugestão de modelo anexo), minutando a proposta e colhendo o ciente da parte. Tal proposta pode ser apresentada tanto pelo(a) promovido(a) quanto pelo(a) promovente (por Francisco Noberto Gomes Carneiro).

#### MODELO/SUGESTÃO DE CERTIDÃO

CERTIDÃO Certifico que em cumprimento ao mandado judicial de Execução XXXXXXXXX (ex.: Forçada, Fiscal ou de Alimentos) do Juízo da XX Vara Cível, dirigi-me ao endereço indicado, e lá, CITEI (ou INTIMEI) o Sr. XXXXXX DE XXXXX DA XXXXXXXX, tendo o mesmo tomado conhecimento de todo deste, recebido a contrafé e exarado seu ciente. No ato da diligência a parte acima mencionada manifestou o desejo de apresentar uma proposta de autocomposição, de modo que, registrei todos os termos, anexando-a ao presente mandado. Tudo nos termos do inciso VI, art. 154 da Lei 13.105/2015 (Código de Processo Civil – CPC), vejamos: Art. 154. Incumbe ao oficial de justiça: [...] VI - certificar, em mandado, proposta de autocomposição apresentada por qualquer das partes, na ocasião de realização de ato de comunicação que lhe couber. O referido é verdade e dou fé. Sousa (PB), 04 de novembro de 2020.

FORMULÁRIO DE PROPOSTA DE AUTOCOMPOSIÇÃO Para facilitar o trabalho do Oficial de Justiça, podemos levar o formulário para o preenchimento no ato do registro da autocomposição, para tanto, segue modelo como sugestão.

EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) JUIZ(A) DE  
DIREITO DA VARA CÍVEL DA COMARCA DE

Processo nº: \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_, devidamente qualificado nos autos, na ação de \_\_\_\_\_, vêm, a presença de Vossa Excelência, apresentar PROPOSTA DE AUTOCOMPOSIÇÃO através do Oficial de Justiça, Sr. FRANCISCO NOBERTO GOMES CARNEIRO, Matrícula nº 999.999-9, nos seguintes termos: Pagar o débito em questão, que hoje importa em R\$ ( ), em ( ) parcela(s), iniciando o pagamento no dia \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, realizando o pagamento da(s) parcela(s) subsequente(s) todo(s) o(s) dia(s) \_\_\_\_\_ ( ) de cada mês até a sua total liquidação.

Nestes termos, pede e espera deferimento.

Sousa (PB), 04 de novembro de 2020.

Fulano de tal CPF nº \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

Telefone/WhatsApp: (83)9.9999-9999 (CARNEIRO, 2020, p.1-2)

Por tudo que foi exposto, pode-se reafirmar que as atribuições do oficial de justiça estão sendo ressignificadas, diante da complexidade da sociedade atual e em razão do desenvolvimento tecnológico impulsionado pelas necessidades desencadeadas pelo período pandêmico. Frise-se que a essencialidade do trabalho do oficial de justiça se evidenciou mais ainda no referido período, pois esse servidor estava na linha de frente junto à sociedade concretizando as ordens judiciais.

A esse respeito Lima (2019, online) discorre:

[...] Os oficiais de justiça estão passando por um processo de mudança e qualquer atribuição nova, desde que nobre, vai engrandecer o cargo. [...] Profissionais sem atribuições, não tem reconhecimento. Vejam os juízes, promotores e defensores, estão diariamente querendo novas atribuições. Vamos implementar nas normatizações o Oficial de Justiça Conciliador e Pacificador Social, independente de uma

minoria achar ruim. Lembro que os projetos são para trabalhos externos e não interno como alguns defendem.

Cumpre ainda apresentar jurisprudência em cujo despacho do juiz consta que o oficial certifique caso a parte apresente proposta de acordo:

Processo 100XXXX-59.2023.8.26.0270 - Alimentos - Lei Especial Nº 5.478/68 - Revisão - G.N.O.M. - Vistos. Concedo à parte autora os benefícios da Justiça Gratuita. Anote-se. Considerando que o réu reside em comarca adversa, deixo para momento oportuno a designação de audiência de mediação. Assim, CITE-SE e INTIME-SE o réu por mandado, com as seguintes advertências: I- A contestação poderá ser oferecida no prazo de 15 DIAS ÚTEIS, contados da juntada do mandado. II - Se a ação não for contestada, será declarada a revelia e presumir-se-ão verdadeiras as alegações de fato formuladas pelo autor (art. 344 do CPC). III- Este processo tramita eletronicamente. A íntegra do processo (petição inicial, documentos e decisões) poderá ser visualizada na internet, sendo considerada vista pessoal (art. 9º, § 1º, da Lei Federal nº 11.419/2006) que desobriga a anexação. Para visualização, acesse o site [www.tjsp.jus.br](http://www.tjsp.jus.br), informe o número do processo e a senha ou senha anexa. Petições, procurações, defesas etc., devem ser trazidos ao Juízo por peticionamento eletrônico. CERTIFIQUE o (a) senhor (a) oficial (a) de justiça, no próprio mandado, proposta de autocomposição apresentada pelo requerido. Servirá esta decisão, assinada digitalmente, como MANDADO. Cumpra-se com as formalidades legais. Intime-se e cientifique-se o MP. -ADV: TOBIAS NARCISO DOS SANTOS (OAB 404611/SP) (JUSBRASIL, 2023, online).

Importante salientar que no dia 25 de março comemora-se o Dia Nacional do Oficial de Justiça. A data foi instituída em 2015 pela Lei nº 13.157, sancionada pela ex-presidente Dilma Rousseff. Para o autor do projeto, à época senador Paulo Paim, a lei é uma justa homenagem a uma classe profissional "que desempenha atividade imprescindível para a prestação jurisdicional, pois é ela que traz a decisão judicial do campo

teórico para o prático" (MIGALHAS, 2022, online).

O cargo é uma peça fundamental à prestação jurisdicional, pois o oficial de Justiça atua como auxiliar da Justiça, uma vez que é encarregado de atividades operacionais e em campo, como cumprir ordens do juiz e executar prisões, citações, apreensão judicial de bens e entrega de mandados. Por este motivo, o profissional é conhecido, por muitos, como "porta voz do direito de defesa", pois a partir desses profissionais o indivíduo descobrirá que precisa se defender em um processo.

A função é designada ao servidor público concursado do Poder Judiciário, com fé pública, para que, em sua atuação, possa concretizar uma ordem estabelecida pelo juiz (MIGALHAS, 2022, online).

Ademais, explicita também a imprescindibilidade do trabalho do oficial de justiça enquanto elo entre a sociedade e o Judiciário, as considerações feitas pelo Deputado André Figueiredo (PDT-CE), autor da Proposta de Emenda Constitucional (PEC) que visa inserir na Constituição o oficial de justiça como carreira típica do Estado. A PEC 23/23 classifica o oficial de justiça como integrante de carreira típica de Estado, exclusiva de bacharel em Direito, como servidor que desempenha função essencial à Justiça, além de prever a aprovação de lei futura definindo aposentadoria especial para os oficiais de justiça.

De acordo com o autor da proposta, os oficiais de justiça “personalizam nas ruas do Brasil o que é decidido com imparcialidade, isenção e responsabilidade. Carregam na linha de frente de batalhas judiciais sua atividade essencial de realizar justiça no caso concreto”. Além disso, afirma que “o Oficial de Justiça representa a concretude de decisões judiciais proferidas pelos diversos tribunais espalhados pelo país”. Para Figueiredo, a atuação desse profissional é fundamental para a garantia do

devido processo legal e impessoalidade no cumprimento das decisões jurisdicionais (XAVIER, 2023, online).

No que concerne a concretude das decisões judiciais, Cunha (2023, p. 302 e 317) afirma que a celeridade da justiça passa muito pelas atribuições dos oficiais de justiça, e que se não fosse pela efetividade desses servidores, muitas decisões judiciais levariam ainda mais tempo para serem realizadas. Entende-se que ao executar as suas funções, os oficiais possibilitam o cumprimento de um dos princípios constitucionais, qual seja, a garantia do acesso à justiça de forma célere, em tempo considerado hábil.

Segundo a referida autora, os oficiais enfrentam inúmeros desafios para atingir tal feito, tais como ir em regiões que são dominadas pelo tráfico de droga ou que apresentam altos índices de assalto e criminalidade, e além disso não tem a sua disponibilidade veículos próprios para fazer estas diligências, fazendo com que utilizem os seus próprios veículos.

O foco desse trabalho não é somente ratificar que o oficial de justiça consegue proporcionar um acordo entre as partes, não obstante isso ser de muita valia, mas sobretudo enfatizar como imperativo o oficial de justiça agregar a postura de conciliador ao seu mister. Atendendo, dessa forma, à real necessidade do jurisdicionado dentro do contexto das exigências atuais, não se restringindo a mera entrega da ordem judicial, mas dando a esta a verdadeira concretização e eficiência quando do seu cumprimento.

### **2.2.1 As novas ferramentas de comunicação das partes: desafios e**

## conquistas

A tecnologia trouxe grandes modificações na forma de realização dos atos praticados pelos oficiais de justiça. Com o apoio da tecnologia esse profissional consegue realizar um maior número de diligências em menos tempo e às vezes de forma menos dispendiosa. Em decorrência dessas modificações, entretanto, aumentou o trabalho cartorário e se exige mais conhecimentos técnicos para trabalhar com os sistemas e o PJe.

A concretização do ato judicial, mesmo podendo ser realizado de forma remota ou híbrida, requer o bom senso do oficial de justiça para verificar qual a melhor forma de realização. Ele deve realizar o dever de procura quando não encontra a parte e esgotar todas as possibilidades para efetivar a realização do ato.

Muitas nuances que surgem no decorrer da diligência não têm respostas em livros, mas muitas vezes é no debate que se consegue construir essas respostas e até boas práticas são capazes de influenciar a legislação e serem regulamentadas por esta (PARÍZIO, 2023, online).

Vive-se um período marcado pelo avanço tecnológico, no qual a vida em sociedade é fortemente influenciada por essa realidade, intensificada durante as restrições impostas pela pandemia da COVID-19. Atualmente, a tecnologia integra de forma significativa o cotidiano das pessoas, exigindo constante adaptação. Diversas atividades passaram a ser realizadas por meios virtuais e, mesmo aquelas desenvolvidas presencialmente, frequentemente contam com suporte remoto.

A atividade do oficial de justiça é exercida em dois aspectos, algumas atividades de citação e intimação que eram feitas

presencialmente, agora são realizadas preferencialmente de modo virtual e outras atividades que só podem ser realizadas presencialmente, mesmo assim, utilizam a tecnologia de forma auxiliar.

Não tem como evitar da tecnologia, pois o processo judicial é eletrônico e a certidão é juntada no processo que já é uma realidade nacional do Poder Judiciário. O Poder Judiciário digital é realizado pelo Programa Justiça 4.0 criado pelo CNJ em janeiro de 2021. Este programa foi idealizado pelo Ministro Luiz Fux antes da pandemia, mas foi impulsionado depois desta.

Claudete Pessoa da Silva (oficiala de justiça do Rio de Janeiro) afirma que o oficial de justiça precisa da tecnologia, mas jamais será substituído por ela, pois a tecnologia é mais um instrumento. E que por isso esses profissionais precisam conhecer todos os recursos pertinentes para essa categoria ser mais forte dentro do Poder Judiciário digital (SILVA, 2021, online).

A ideia de que a tecnologia vai substituir o oficial de justiça é um grande equívoco de muitos gestores porque dentro desse universo digital do Poder Judiciário precisa-se do aspecto humanizado. O oficial é essa atuação humana, é o Judiciário na casa do cidadão. A tecnologia não se realiza sozinha e, como visto, quando da comunicação do ato, o oficial é quem analisa a melhor forma de concretização do ato, considera o caso concreto e a natureza da ação. O oficial de justiça tem o perfil de estar na raça, na coragem, no ambiente hostil, sozinho na comunidade, na casa do cidadão, com um público que não está feliz, é importante ter essa percepção. Tecnologia não é algo para o futuro, é algo do presente, pois a

pandemia trouxe a exigência de se atualizar (SILVA, 2021, online).

A inserção do Poder Judiciário na era tecnológica é o que se chama de Poder Judiciário digital, não é algo novo. No tocante ao Poder Judiciário digital, a comunicação eletrônica é a parte que está intrinsecamente ligada ao dia a dia dos oficiais de justiça, uma vez que são os atos mais praticados por esses servidores.

A regulamentação jurídica do ato de citação está disposta no artigo 246 do CPC de 2015 e passou por uma alteração significativa. Antes dessa alteração a citação por meio eletrônico só poderia ser realizada depois de esgotadas todas as outras possibilidades quais sejam, pelos Correios, por oficial de justiça, pelo escrivão, se o citando comparecesse em cartório e por edital.

A citação, conforme alteração do artigo 246 realizada pela Lei nº 14.195/1991, será realizada, preferencialmente, por meio eletrônico, entretanto a citação por meio eletrônico descrita nesse artigo não é a citação por WhatsApp, mas refere-se ao formato que está sendo implantado, aos poucos, pelo programa Justiça 4.0, através do domicílio judicial eletrônico, regulamentado pela Resolução nº 455, de 27 de abril de 2022.

As demais formas de citação que antes eram as preferenciais agora são subsidiárias. Somente no caso de a parte não confirmar, em 03 dias úteis, o recebimento é que elas serão utilizadas.

O formato de comunicação de atos judiciais eletrônicos mais utilizado atualmente é por meio do WhatsApp e a regulamentação dessa modalidade de comunicação do ato via WhatsApp, bem como através de

redes sociais, foi regulamentada pelo CNJ através da Resolução nº 354, de 19 de novembro de 2020. O artigo 8º dessa resolução traz que: “Nos casos em que cabível a citação e a intimação pelo correio, por oficial de justiça ou pelo escrivão ou chefe de secretaria, o ato poderá ser cumprido por meio eletrônico que assegure ter o destinatário do ato tomado conhecimento do seu conteúdo” (CNJ, 2020).

Esse regulamento do CNJ contemplou não só a modalidade eletrônica por WhatsApp, mas também por redes sociais, como Instagram, Facebook e correspondência eletrônica via e-mail, conforme descrito no artigo 9º, parágrafo único, que segue.

Art. 9º As partes e os terceiros interessados informarão, por ocasião da primeira intervenção nos autos, endereços eletrônicos para receber notificações e intimações, mantendo-os atualizados durante todo o processo.

Parágrafo único. Aquele que requerer a citação ou intimação deverá fornecer, além dos dados de qualificação, os dados necessários para comunicação eletrônica por aplicativos de mensagens, redes sociais e correspondência eletrônica (e-mail), salvo impossibilidade de fazê-lo

(CNJ, 2020).

Como essas modalidades de comunicação eletrônica não foram ainda regulamentadas por lei, houve uma anulação de citação por rede social pelo STJ REsp 925 da Terceira Turma. Essa decisão trouxe algumas discussões na seara jurídica, mas observa-se que não tem muita relevância no cenário hoje da justiça digital, pois trata de uma decisão isolada, o caso em concreto foi com relação a uma rede social e não ao WhatsApp. O argumento de que a forma correta de acordo com a legislação nos casos de impossibilidade de encontrar o réu seria por edital, não condiz com a realidade atual, pois a eficácia através das redes sociais é maior do que por

edital, pois convém reconhecer que praticamente ninguém lê diário eletrônico (Parízio, 2023).

Verifica-se que as mencionadas discussões não se sustentam no contexto tecnológico e as comunicações pelos meios virtuais continuam vigorando. Há no TJPE a Instrução Normativa nº 04 de 2023, elaborada pela Corregedoria Geral de Justiça do TJPE em parceria com o SINDOJUS (TJPE, 2023).

Essa norma que disciplina o trabalho dos oficiais de justiça em todo o Estado de Pernambuco e o funcionamento das Centrais de Mandados (CEMANDO) é a Instrução Normativa nº 04 de 22 de maio 2023. É considerada uma conquista para os oficiais de justiça uma vez que foi elaborada pela Corregedoria Geral de Justiça em parceria com o Sindicato dos oficiais de justiça do Estado de Pernambuco (SINDOJUS).

A referida instrução obviamente não atende todas as necessidades da categoria, entretanto não deixa de ser um marco histórico, pois traz mais segurança para o trabalho diário do oficialato, uma vez que envolve questões relacionadas ao cumprimento dos mandados de busca e apreensão, o uso da tecnologia para o cumprimento dos mandados, entre outras questões atuais. Antes dessa instrução o trabalho dos oficiais de justiça de Pernambuco era regido pelo Instrução Normativa nº 09 de 2006, que fora revogada pela atual.

Ademais, a Instrução Normativa conjunta número nº 04 de 2023 do TJPE, entre outras providências, disciplina o funcionamento das Centrais de Mandados (CEMANDO) e visa esclarecer e orientar a execução dos serviços judiciais no tocante a produção, a distribuição e o cumprimento

de mandados judiciais pelas serventias de justiça no intuito de implementar melhorias no cumprimento dos mandados de citação e de intimação processuais, evitando situações dúbias e prezando pela transparência dos atos.

Considerando, ainda, a incorporação de novas tecnologias no âmbito do Poder Judiciário, trata-se de medida que se impõe aos gestores e servidores públicos como instrumento para a prestação de um serviço mais eficiente. Ademais, tal iniciativa contribui para o atendimento ao Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 16 (ODS 16) da Agenda 2030 das Nações Unidas, que visa “promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, assegurar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis” (TJPE, 2023).

O inciso II do artigo 6º que trata das atribuições do coordenador da CEMANDO dispõe que se o mandado não preencher as condições formais para seu cumprimento é obrigação da CEMANDO devolvê-lo para a devida correção. Ao observar essa atribuição do coordenador: “Inciso II - verificar se os mandados encaminhados se revestem das condições formais para o seu cumprimento, conforme dispositivos do capítulo III desta norma, sendo obrigação da CEMANDO devolvê-lo à serventia judiciária para sua complementação”; percebe-se o quanto esse inciso vem corroborar com a fluidez do trabalho do oficial evitando gastos e contribuindo para a celeridade processual.

Diante desse contexto, o artigo 7º enumera os requisitos que os mandados judiciais devem conter, conforme transcrito a seguir:

Art. 7º Em conformidade com os Códigos de Processo Civil e de Processo Penal, os mandados judiciais deverão ser expedidos contendo os seguintes requisitos:

I - nomes das partes, endereços completos dos(as) destinatários(as) e endereços eletrônicos (e-mails e telefones, quando possível);

II - identificação do respectivo Juízo;

III - finalidade da diligência, com todas as especificações necessárias, menção do prazo a ser observado pelo(a) destinatário(a) da ordem judicial, bem como despacho judicial transcrito no corpo do mandado;

IV - aplicação de sanção ao(à) destinatário(a) para o caso de descumprimento da ordem, se houver;

V - cópia de documentos necessários, tais como a preambular, despacho, decisão e sentença;

VI - assinatura do(a) magistrado(a) ou servidor(a) de ordem, devendo constar expressamente a expressão “de ordem ou por ordem do magistrado”;

VII - em caso de audiências remotas, o link para participação da audiência deve ser enviado no mandado, preferencialmente, com a indicação dos contatos com a Defensoria Pública;

VIII - constará dos mandados, em local destacado, a advertência de que a ofensa, através de palavras ou atos, que redunde em vexame, humilhação, desprestígio ou irreverência ao(à) Oficial/Oficiala de Justiça poderá configurar o crime de desacato.

IX - Nos mandados dirigidos a unidades prisionais, obrigatoriamente, número do prontuário ou, na ausência deste, a filiação completa do destinatário do mandado, sob pena de devolução.

Parágrafo único. Sendo o destinatário pessoa jurídica, será válida a entrega do mandado a quem detenha poderes de gerência ou de administração (TJPE, 2023).

Observando os requisitos, verifica-se que a Instrução Normativa nº 4 trouxe atualização no tocante ao uso das tecnologias (inciso I e VII) e com relação a segurança do oficial (inciso VIII). Quanto aos prazos para

cumprimento dos mandados, que é um aspecto de suma importância, estão estabelecidos no capítulo VII. Exceto os casos específicos e de urgências, o prazo para cumprimento dos mandados em geral são 20 dias, podendo ser prorrogados por igual período, desde que certificado o pedido de prorrogação conforme preceitua o artigo 41.

Art. 41 Inexistindo prazo expressamente determinado em lei, nesta instrução normativa conjunta ou fixado pelo(a) juiz(iza), os mandados serão cumpridos no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, admitida uma única prorrogação por igual prazo, caso necessário, devidamente certificada pelo(a) Oficial(a) de Justiça, para análise e deliberação do(a) Coordenador(a) da CEMANDO, onde houver, ou do(a) juiz(iza) da unidade judiciária (TJPE, 2023).

Em razão da alta demanda de atos de comunicação para cumprimento pelos oficiais, esse prazo é considerado exíguo, conforme questionamento levantado em transmissão ao vivo promovida na página do SINDOJUS-PE na Plataforma Youtube sobre a Instrução Normativa Conjunta TJPE nº 04/2023 no dia 08 de junho de 2023 (SINDOJUS-PE, 2023, online).

Outro artigo que não pode deixar de se destacar é o artigo 47 que menciona o que deve conter na certidão do oficial de justiça.

Art. 47 A certidão do(a) Oficial/Oficiala de Justiça conterá: I - a identificação do número do mandado (ID do PJe) objeto da certidão; II - endereço completo, data e hora, da diligência realizada; III - o número do CPF do citando / intimando (destinatário), salvo se o destinatário informar que não o possui, caso em que deverá ser informado o número da carteira de identidade.; IV - a identificação do(a) Oficial/Oficiala de Justiça, constando o nome e matrícula, ainda que se trate de PJe; V - a certidão, por hora certa, deverá ser circunstanciada, contendo dia e hora das diligências frustradas; VI - a declaração de entrega de

contrafé, a nota do ciente ou a recusa e, quando possível, o nome das testemunhas que presenciaram o ato (TJPE, 2023).

Os artigos dessa instrução, principalmente os que inovaram em relação à Normativa nº 9 de 2006, merecem destaque e alguns comentários em razão de sua relevância para a atuação diária dos oficiais de justiça. O artigo 45, parágrafo segundo, que trata dos requisitos para se considerar válidos os atos de comunicação judicial por meio eletrônico, por exemplo, exigem no mínimo 03 elementos indutíveis, conforme se verifica a seguir no texto do parágrafo 2º desse artigo:

§ 2º As comunicações por meio eletrônico devem ter comprovação de autenticidade do(a) destinatário(a) e seu recebimento, presumindo-se válidas quando existirem, no mínimo, 03 (três) elementos indutivos, tais como, confirmação de número de telefone, foto de documento de identificação ou foto individual no aplicativo, confirmação por escrito, comprovante da duração da chamada ou de dados recebidos, áudios da comunicação e demais meios de comprovação.

Observa-se que é bem flexível esse parágrafo, pois para a identificação da parte tanto pode ser a foto de documento de identificação, quanto foto individual no perfil, e a confirmação de recebimento pode ser pelo aplicativo, por escrito, por áudio e demais meios de comprovação. É necessário que o oficial considere todos esses 03 elementos para que, caso surja algum questionamento quanto à validade do ato, haja argumentos contrários pautados em provas. É sabido que os atos de comunicação judicial por meio eletrônico ainda não foram regulamentados por lei ordinária, por isso em nome da segurança jurídica deve-se atender a esses 03 elementos.

Outro aspecto com relação a comunicação dos atos judiciais por

meio eletrônico é que quando o juiz determina que se faça a diligência presencialmente e não por meio eletrônico o oficial encarregado pela diligência deve cumprir conforme determina o juiz do feito, porque é este quem conhece o histórico do processo. No entanto, outro ponto a esclarecer aqui também é que existe uma interpretação quando o juiz determina que o oficial de justiça deve fazer a diligência pessoalmente, entende-se que nessas circunstâncias pode ser cumprido pelo WhatsApp porque o oficial está pessoalmente, ou seja, falando diretamente, em tempo real, com a parte e não com terceiro (SINDOJUS-PE, 2023, online).

A importância dessa compilação consiste também em que ao concretizar a ordem judicial surgem muitas nuances e quando se tem segurança e conhecimento da norma há uma segurança e eficácia maior, principalmente no cumprimento de mandados mais complexos, a exemplo dos mandados de busca e apreensão de veículos e medidas protetivas de urgência.

Além da questão do prazo de 20 dias para cumprimento dos mandados em geral, outros pontos dessa IN nº 04 de 2023 foram apresentados e questionados pelos oficiais de justiça que identificaram que nem todas as necessidades foram contempladas nessa instrução normativa, bem como também há a necessidade de esclarecimento e retificação de alguns pontos. Diante disso, o SINDOJUS propôs uma outra transmissão ao vivo para ouvir esses questionamentos dos oficiais de justiça e para apresentar à CGJ os ajustes necessários às normas dessa Instrução Normativa nº 04 (SINDOJUS-PE, 2023, online).

O prazo constante no artigo 11, inciso IV, referente aos mandados

de busca e apreensão de veículos em que o oficial não for contatado pela parte autora no prazo de 20 dias deverá devolver o mandado, foi alvo de muitos questionamentos. Esse artigo dispõe que:

II – o (a) Oficial(a) de Justiça responsável pelo cumprimento do mandado deverá ser acompanhado(a) do(a) depositário(a) nomeado(a) pela parte autora, o(a) qual ficará responsável pela remoção e guarda do veículo;

[...]

V- o (a) Oficial/Oficiala de Justiça que não for contatado(a) pela parte autora ou seu(sua) representante legal, no prazo de 20 dias corridos de sua distribuição, devolverá o mandado de busca e apreensão, certificando-se a razão do não cumprimento (TJPE, 2023).

Alguns oficiais entendem que se deve realizar a busca mesmo sem a presença do depositário da parte, outros oficiais entendem que não deve proceder a busca, porque pode ocorrer que em razão dessa diligência a parte executada desconfie de alguma coisa e esconda o veículo e gere prejuízo para o exequente; há ainda outros oficiais de justiça que entendem que a certidão genérica informando que deixou de cumprir o mandado em razão da falta do depositário pode configurar uma desídia por parte do oficial de justiça.

Assim, depreende-se desses questionamentos a necessidade de uma interpretação mais precisa quanto ao referido inciso. Nesse contexto, sugeriu-se a criação, no painel do oficial de justiça, de um perfil destinado à retificação dos dados da parte, a fim de viabilizar o correto cumprimento de mandados futuros. Ademais, propõe-se que a secretaria, ao elaborar novos mandados, utilize as informações atualizadas pelo oficial (SINDOJUS-PE, 2023, online).

A importância de entender a norma que regula a função do oficial

de justiça é indiscutível. Esse conhecimento é benéfico para a atuação do oficial, pois proporciona maior tranquilidade e, conseqüentemente, reduz o estresse durante o cumprimento das suas tarefas. Isso se deve ao fato de que, ao ter clareza sobre os prazos estabelecidos, é possível organizar melhor o trabalho. Outro aspecto crucial refere-se aos requisitos que os mandados devem apresentar. Caso um mandado não atenda a todos esses requisitos, o oficial de justiça deve devolvê-lo.

É necessário que todos que direta ou indiretamente estejam abrangidos por essa instrução tenham o seu conhecimento através de capacitação, ou seja, não é suficiente só a informação dos regulamentos contidos nessa norma, mas a formação de como se deve aplicar essa norma.

Tanto no ciberespaço quanto no mundo real o oficial de justiça é a parte humana da justiça digital, capaz de proporcionar um atendimento mais humanizado no contexto do Poder Judiciário digital.

Os recursos tecnológicos vieram contribuir com as atividades desse servidor no cumprimento dos atos judiciais de comunicação via aplicativo de mensagens. Com empatia e bom senso, o oficial de justiça pode ouvir a parte, prestar as informações necessárias e, caso surjam dúvidas após a diligência, manter canal acessível para novos esclarecimentos, facilitando a comunicação e a compreensão dos atos processuais.

Nos casos como, por exemplo, das ações de interdição, que necessitam da presença real e física com a parte, o oficial de justiça se dirige ao local, assim a forma de cumprimento do ato depende da natureza da ação e das circunstâncias do ato. Observa-se, entretanto, que até nesses

casos os meios eletrônicos facilitam a diligência, porque esse profissional pode verificar se a parte se encontra no local de destino.

Para o juiz supervisor da ESMAPE, Silvio Romero Beltrão, o oficial de justiça é elemento essencial ao funcionamento do Poder Judiciário, ou seja, da atividade jurisdicional. Para Luís Carlos de Barros Figueiredo, Desembargador Corregedor Geral do Tribunal de Justiça do Pernambuco, a primeira imagem do Poder Judiciário quem faz e quem diz é o oficial de justiça (FIGUEIREDO, 2021, online).

Deve-se reconhecer a importância dessa categoria que integra o Poder Judiciário, e isso foi evidenciado em situação excepcional como na pandemia, pois esse servidor foi absolutamente essencial ao desenvolvimento dos trabalhos, atuou na linha de frente e fez com que a justiça não parasse, entregando prestação jurisdicional efetiva a toda a sociedade.

É o servidor do Poder Judiciário com a função de concretizar as decisões tomadas pelas autoridades. Para a execução de uma ordem são responsáveis por atos de comunicação, avaliação, verificação de leilões de praças e uma série de diligências próprias do ofício e do total conhecimento da sociedade, ou seja, profissionais capazes de representar a justiça em qualquer parte do Estado, contribuindo como agente da manutenção da justiça.

Os oficiais também são capazes de se mobilizar em campanhas de conscientização social contribuindo direta ou indiretamente para o debate com a população, a exemplo da participação nas atividades da campanha de enfrentamento contra a violência doméstica contra a mulher em 2019.

Nesse período houve uma mobilização para que o oficial de justiça atuasse também como agente de informação.

Claudete Pessoa da Silva (2021) afirma o oficial de justiça tem um grande desafio de personificar o Poder Judiciário dentro da casa do cidadão brasileiro, o perfil de estar na rua para fazer valer a ordem judicial a partir do comando judicial. Cumpre refletir sobre as nuances e desafios de assumir essa missão, de estar sozinho na rua, no ambiente externo, personificando o Poder Judiciário, usando o poder coercitivo estatal, concretizando a ordem judicial dentro dos trâmites legais. Refletir ainda sobre sua relevância institucional, quem é o oficial de justiça, uma vez que existem alguns equívocos para o público externo do Poder Judiciário, que as vezes o considera como o entregador de papel, aquele que faz o seu próprio horário, equívoco também legislativo sobre o regulamento funcional sobre carga horária e carga de trabalho.

São relevantes esses questionamentos, porque muitas vezes o próprio oficial de justiça não tem o conhecimento ou não percebe a sua importância enquanto servidor da justiça.

O oficial de justiça não é um entregador de mandado, pois se a parte se recusar a receber, esse profissional tem um instrumento processual que é a fé pública, na verdade ele aplica a legislação a partir de um comando judicial. O seu primeiro objetivo é cumprir a ordem judicial, mas nem sempre vai cumprir a ordem, às vezes vai aplicar a legislação e não cumpre a ordem judicial, a exemplo da ordem de penhora. Assim, às vezes é necessário aplicar a legislação a partir de um comando judicial e isso é importante para perceber o papel social do oficial de justiça e afastar esse

equivoco social de que ele é um entregador de mandados, quando na verdade cumpre a ordem judicial aplicando seu conhecimento jurídico.

Outro equivoco é dizer que o oficial de justiça é aquele que faz o seu próprio horário, e Silva (2021) faz uma provocação pertinente para refutar esse equivoco, a quem interessa ter um profissional que está integralmente à disposição, que esteja integralmente à disposição para o cumprimento da ordem judicial, porque o oficial de justiça leva a carga de trabalho para onde vai, ao contrário dos demais servidores que cumprem sua carga horária, o oficial recebe sua carga de trabalho que o acompanha em sua casa, na rua, integralmente à disposição do melhor horário, momento, dia, hora, local para o cumprimento da ordem judicial.

O Poder Judiciário precisa para garantir maior efetividade, maior produtividade do cumprimento das ordens judiciais que esse profissional esteja à disposição da efetividade jurisdicional. E afirmar que o oficial de justiça faz o seu próprio horário é como se desse a ele poder dessa escolha e não é, essa escolha não é do oficial, mas ao assumir essa missão assume também a responsabilidade de estar à disposição do cumprimento da ordem.

É muito importante esclarecer esse posicionamento profissional do oficial de justiça porque este precisa pleitear conquistas, efeitos funcionais com esse reconhecimento da dedicação integral para cumprimento da ordem judicial, da efetividade, da produtividade, do cumprimento dessas diversas ordens e desfazer conceitos sociais equivocados. Precisa de reconhecimento de que observe a carga de trabalho e não carga horária, existe necessidade de regulamentação para se

definir um limite, porque não havendo essa regulamentação, há uma distribuição de mandados sem limites e no prazo regulamentar.

Por essa razão, faz-se necessária a elaboração de regulamentação que contemple as peculiaridades e a realidade do desempenho profissional do oficial de justiça, considerando os desafios inerentes à sua atuação. Trata-se de agente público que, muitas vezes de forma solitária, personifica o Poder Judiciário ao cumprir ordens judiciais, levando-as diretamente à sociedade e representando institucionalmente esse Poder.

Sua atuação, voltada à efetivação da justiça e à promoção da paz social, evidencia a elevada relevância social do oficial de justiça. Assim como seu relevo processual, é preciso que cada oficial tenha essa exata percepção de que são profissionais que precisam perceber a relevância do desempenho, tanto no contexto social, quanto no processual.

O legislador confiou ao oficial de justiça as funções mais significativas para a resolução de situações relevantes que demandam uma solução efetiva. Quando já foram feitas tentativas por meio de correio e e-mail sem sucesso, é o oficial de justiça que é acionado para resolver a pendência. A chegada do oficial de justiça representa o momento em que a decisão é concretizada.

É necessário assegurar a esse profissional instrumentos adequados para o pleno cumprimento das ordens judiciais, desde a previsão de apoio policial, quando necessário, até a elaboração de mandados que contenham todos os elementos indispensáveis à sua efetivação. Em se tratando de ordens de constrição, é essencial que o mandado esteja devidamente instruído com as informações e meios

necessários ao seu cumprimento. A atuação do oficial de justiça, nesse contexto, visa tanto garantir ao réu o exercício do contraditório e da ampla defesa quanto assegurar a efetividade do poder coercitivo do Estado.

Não se trata de um público de fácil abordagem, e o oficial de justiça atua, em regra, de forma solitária, no ambiente do destinatário da ordem, o que torna a atividade especialmente desafiadora. O exercício do oficialato exige perfil profissional específico, além de preparo técnico e equilíbrio emocional. Em diversas situações, diante de lacunas ou imprevistos não contemplados previamente, impõe-se a necessidade de reportar à autoridade competente, valendo-se do adequado conhecimento das normas jurídicas e dos procedimentos funcionais.

O oficial precisa embasar as certidões, a fé pública, dar instrumento de relevo processual que precisa ser utilizado e adequado com inteiro conhecimento normativo. A percepção equivocada sobre “eu tenho fé pública, certifico e dou fé que dei inteiro cumprimento ao mandado” não é suficiente conforme a legislação determina.

Elencar na certidão os elementos necessários para a perfeita adequação daquele ato judicial, a certidão é uma peça processual norteadada pela fé pública, é tão relevante que ninguém pode determinar que o oficial mude seu conteúdo, ele pode apenas esclarecer o relato do seu procedimento profissional nas diligências para o cumprimento da ordem, pois no tocante à legislação estatutária, direitos e deveres dos agentes públicos, a certidão do oficial pode ser sua primeira peça de defesa em um processo administrativo ou uma sindicância (SILVA, 2021, online).

Se fizer com presteza e qualidade jurídica, mostrando seu fiel

desempenho, sua certidão vai ser uma peça de valorização coletiva da categoria, porque quem não conhece o dia a dia da rotina do oficial de justiça tem a impressão de que ele vai a primeira vez, encontra o réu no portão com a caneta na mão, tudo isso porque a certidão demonstra que foi tudo fácil (SILVA, 2021, online). É importante descrever o quanto foi difícil, o esforço profissional e o tempo dedicado para cumprir a ordem judicial. A vida do oficial de justiça é de esforço, para fazer valer as normas, o comando judicial e tornar efetiva a justiça.

Conforme Silva (2021, online), Mario Neves (presidente da Afojebra) afirma que se o oficial ficar receoso para realizar alguma diligência, é mais prudente tirar dúvida do que ser responsabilizado por atuação inadequada, é dever do magistrado sanar a dúvida do subordinado e direito deste buscá-lo. Órgão correcional é também órgão orientador, enquanto agente subordinado, tem o direito de recorrer e buscar orientação na corregedoria ou com o magistrado que prolatou a decisão.

O oficial, no exato cumprimento do dever, vai personificar o Poder Judiciário na sociedade, casa do cidadão, na comunidade, lá onde o problema acontece, o oficial precisa estar devidamente orientado, esse cenário de desafios funcionais mostra a relevância institucional do oficial de justiça para cumprir essa missão atualmente, tornando esse agente processual que vai levar para o processo tudo que aconteceu durante o cumprimento da ordem.

Ser oficial de justiça é um imenso desafio, poucos entendem e percebem a dimensão desse desempenho profissional. Assumir o papel, uma missão de personificar o Poder Judiciário na casa do cidadão, de estar

integralmente a disposição do cumprimento da ordem judicial em qualquer dia, horário e local, o apelo social exige o desempenho em horário e dias diferentes da normalidade. É preciso conquistar esse reconhecimento, precisa-se de normas funcionais que reconheçam que o desempenho funcional observa carga de trabalho para que se estabeleçam limites, regulamentações precisas a esse desempenho profissional.

No desempenho de sua missão social, o oficial de justiça amplia sua compreensão da realidade ao lidar diretamente com a população, suas demandas e vulnerabilidades. Essa atuação constitui a essência do oficialato e evidencia seu relevante papel institucional, que se materializa no processo judicial por meio da certidão, dotada de fé pública. Assim, é fundamental reconhecer a importância de sua função para o Poder Judiciário, bem como seu impacto social, pautando-se pelo compromisso com a categoria e pela responsabilidade inerente a uma atividade desafiadora e de elevada relevância. (SILVA, 2021, online).

### **2.2.2 As transformações nas funções do oficial de justiça do TJPE: de comunicador a facilitador do acesso à Justiça**

O Judiciário, buscando se adaptar à era digital, está passando por significativas transformações. Sob a liderança do Ministro Luiz Fux, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) introduziu a Justiça 4.0, e todos os seus membros estão se ajustando a essas novas dinâmicas.

Nesse contexto estão os oficiais de justiça que precisam exercer diversas funções para se alinhar a essa nova realidade do sistema judicial digital e garantir uma prestação jurisdicional eficaz. O surgimento e a necessidade de resolver conflitos, tanto individuais quanto coletivos,

ocorrem a uma velocidade e volume muito diferentes dos tempos em que foram estabelecidos os princípios tradicionais da justiça e do processo decisório.

É fundamental reconhecer que a transformação digital é essencial para aprimorar a prestação jurisdicional. O CNJ, sob a presidência do ministro Luiz Fux, tem avançado rapidamente, coordenando e administrando essa transição tecnológica, com a criação de um microsistema de justiça digital, denominado Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro – PDPJ-Br, e uma série de normativas que consagraram a entrada do Judiciário em uma nova era: a da Justiça 4.0 (ARAÚJO; GABRIEL; PORTO, 2021, online)

No âmbito da Justiça 4.0, a função do oficial de justiça está passando por transformações. Por ser o auxiliar do juízo, responsável pela execução das ordens judiciais como intimações, notificações, penhoras, arrestos, prisões, além de diligências que lhes são atribuídas, entre elas, auxiliar nas sessões de julgamentos, atender às partes e prestar informações solicitadas, nos últimos anos, devido a pandemia do Covid-19 esses profissionais ganharam o auxílio das novas tecnologias (e-mail, WhatsApp) na execução dos trabalhos.

Essa realidade decorre da necessidade de se adequar ao andamento do processo judicial eletrônico, visando a celeridade e a eficiência para promover o acesso a justiça. “Hoje, os meios eletrônicos integram o dia a dia dos oficiais. As intimações estão sendo realizadas por WhatsApp, remotamente”, disse o oficial de justiça do Ceará o Wagner Sales (TJCE, 2023).

Toda a dinâmica trazida pela tecnologia, rapidez das informações, a pressa para atender afazeres do dia a dia, altera o comportamento das pessoas e estas muitas vezes estão mais ansiosas e estressadas. A concretização da ordem judicial, em regra, ocorre em ambiente de tensão, uma vez que, geralmente, uma das partes se vê desfavorecida na demanda.

Nesse contexto social marcado por elevados níveis de estresse, exige-se ainda mais do oficial de justiça para conduzir a diligência com equilíbrio, evitando a intensificação de conflitos. Ademais, as transformações tecnológicas no âmbito social impactam diretamente o exercício de suas funções, na medida em que sua atuação se dá em contato direto com o jurisdicionado para o efetivo cumprimento do mandado judicial. Diante disso, em razão da natureza de sua função, o oficial de justiça precisa ser proativo e conciliador para atingir a finalidade do ato.

Interessante relato, em uma matéria divulgada pelo site do TJCE, explica bem sobre os vários papéis que o oficial assume para conseguir desempenhar a função. “Nossa profissão tem mil facetas. Levamos à sociedade as decisões emanadas da Justiça, mas também fazemos o papel de psicólogos, conciliadores e, muitas vezes, precisamos agir como policiais”, a declaração é da oficiala Stela de Oliveira Viana, 72 anos, e há 27 anos exercendo esse cargo tão essencial ao bom funcionamento do Poder Judiciário cearense, que conta, atualmente com 640 profissionais ativos, trabalhando na Capital e Interior do Estado (TJCE, 2023).

Com base nesse relato, fica claro que a função do oficial vai além da entrega de um mandado judicial, pois sua função social abre diversas possibilidades para maior valorização do oficialato. Esse profissional

desempenha alternadamente, e as vezes simultaneamente, o papel de agente de inteligência, executor de mandados, conciliador, orientador e comunicador.

O cargo é uma peça fundamental à prestação jurisdicional, pois o oficial de justiça atua como auxiliar da Justiça, vez que é encarregado de atividades operacionais e, em campo, a exemplo de cumprir ordens do juiz e executar prisões, citações, apreensão judicial de bens e entrega de mandados. Dada a relevância da prática desses atos para o andamento processual, especialmente no tocante ao ato de citação, esse profissional é conhecido, por muitos, como "porta voz do direito de defesa", pois a partir da atuação desse serventuário o indivíduo descobrirá que precisa se defender em um processo.

E, é neste contexto, conforme visto neste trabalho, que a linguagem do oficial de justiça deve ser, de igual modo, clara, precisa e direta, seja para a pronta compressão pelos destinatários da mensagem/determinação judicial quanto para fins de cumprimento/efetivação da mesma. Assim, o uso técnico, mas compreensível da mensagem enviada pelo Oficial de Justiça constitui também instrumento garantidor do acesso à justiça. (DIAS, 2021, p. 225)

A habilidade comunicativa do oficial de justiça atua como uma ponte entre o complexo sistema judicial e o cidadão comum, tornando os procedimentos legais mais compreensíveis e acessíveis.

Assim, a competência linguística do oficial de justiça transcende à mera transmissão de informações; ela se torna um instrumento vital para garantir que todos os envolvidos no processo judicial, independentemente de seu nível de conhecimento jurídico, possam exercer plenamente seus direitos e compreender suas obrigações. Esta abordagem comunicativa

eficaz fortalece os princípios democráticos do sistema judicial, promovendo uma justiça mais equitativa e acessível a todos os cidadãos.

Segundo o Desembargador Adalberto de Oliveira (2021) o oficial de justiça é o servidor do poder judiciário com a função de concretizar as decisões tomadas pelas autoridades e são responsáveis pelos atos de comunicação penhora e uma série de diligências, ou seja, profissional capaz de representar a justiça em qualquer ponto do estado contribuindo como a gente de manutenção da justiça. Capazes de mobilizar campanhas de conscientização social. Contribuíram diretamente e indiretamente para o debate com a população sobre o enfrentamento à violência contra a mulher realizado em 2019. Há mobilização para ir além da já tradicional prestação de serviço público, atuando como agentes de informação. (OLIVEIRA, 2021, online)

Evidencia-se aqui a importância da função social do oficial de justiça ao agir como agente de informação, tanto processualmente como socialmente.

Recentemente o TJPE incluiu entre as atribuições do oficial de justiça a atividade de inteligência processual, por intermédio da Instrução Normativa Conjunta nº 01, de 03 fevereiro de 2025, que altera a Instrução Normativa Conjunta nº 04, de 22 de maio de 2023, do Tribunal de Justiça de Pernambuco-TJPE.

A atividade de inteligência processual está voltada à localização de pessoas e bens, bem como à constatação de fatos relevantes ao esclarecimento da causa ou ao cumprimento das determinações judiciais. Essa instrução está amparada na Resolução nº 600, de 13 de dezembro de 2024, do CNJ, que determinou aos tribunais e conselhos a edição ou adequação de seus atos regulamentares para incluir, entre as atribuições dos oficiais de justiça, atividades de inteligência processual.

Diante disso percebe-se a evidência de que a função do oficial de

justiça passa por mudanças significativas. Cumpre destacar também que essa instrução cria o perfil para oficial ter acesso aos sistemas eletrônicos de pesquisa e constrição, inclusive acesso ao sistema SisbaJud para inclusão de ordens de bloqueio de valores, conforme dispositivos descritos.

Art. 1º A Instrução Normativa Conjunta nº 04, de 22 de maio de 2023, do Tribunal de Justiça de Pernambuco-TJPE, passa a vigorar com o

seguinte acréscimo:

#### “CAPÍTULO I – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

[...]

Art. 4º-A. Os(As) oficiais(las) de justiça poderão desempenhar atividades de inteligência processual voltadas à localização de pessoas e bens, bem como à constatação de fatos relevantes ao esclarecimento da causa ou ao cumprimento das determinações judiciais.

Art. 4º-B. Será permitido aos(às) oficiais(las) de justiça o acesso direto aos sistemas eletrônicos de pesquisa e constrição disponíveis ao Poder Judiciário de Pernambuco, mediante login e senha próprios, para o cumprimento de mandados.

§ 1º Para os fins do caput, os(as) oficiais(las) de justiça em atividade poderão solicitar seu cadastramento no sistema corporativo do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, no perfil “oficial de justiça”, informando a comarca, seção judiciária ou vara de atuação (TJPE, 2025).

§ 2º O acesso aos sistemas deverá ser solicitado nos termos da Instrução Normativa Conjunta TJPE nº 08, de 29 de julho de 2024, e ocorrerá exclusivamente nos limites e finalidades do mandado a ser cumprido.

§ 3º Caso seja necessário acessar o conteúdo de um processo para cumprir a ordem judicial, tal acesso não abrangerá processos sigilosos ou em segredo de justiça, salvo se o mandado a ser cumprido deles se originar ou a eles expressamente se destinar.

§ 4º A permissão prevista no caput inclui o acesso ao sistema SisbaJud para inclusão de ordens de bloqueio de valores,

recomendendo-se que

essa providência seja adotada diretamente após o decurso do prazo de citação ou intimação sem pagamento ou indicação de bens pelo(a)

executado(a).

§ 5º O perfil “oficial de justiça” não permitirá a retirada de restrições, o desbloqueio de valores ou o acesso a dados de extratos bancários.

Edição nº 36/2025 Recife - PE, quarta-feira, 12 de fevereiro de 2025

(TJPE,2025)

Em razão dessas mudanças os oficiais necessitam de treinamentos para a operação das tecnologias disponíveis e necessárias à implementação das atividades de inteligência processual e a própria instrução dispõe que a ESMAPE promoverá esses treinamentos. Além disso, em razão dessas transformações ocorridas nas funções do oficial de justiça nesse contexto da era tecnológica, esse profissional necessita desenvolver e aprimorar habilidades como a comunicação assertiva e a inteligência emocional e percebe-se que a sensibilidade é uma qualidade tipicamente humana e serve de base para essas habilidades.

### **2.2.3 Da racionalidade à sensibilidade do oficial de justiça**

O oficial de justiça tem a importante missão de personificar o Poder Judiciário, ser elo entre a sociedade e o Judiciário, para isso precisa, além de uma postura racional, agir com sensibilidade. Como concretizador da ordem judicial precisa atuar proativamente frente a era digital, no intuito de obter um bom desempenho sem esquecer de se auto cuidar fisicamente e mentalmente.

O tribunal é um espaço físico, feito de concreto e impessoal, onde são protocolados os pedidos. A conexão pessoal entre o tribunal, o jurisdicionado e a comunidade é estabelecida pelo oficial de justiça, que desempenha uma função única. Enquanto o juiz permanece protegido em sua Vara, cercado de documentos, é o oficial que atua externamente como sendo os olhos e as mãos do juiz. Tudo o que não está nos autos do processo é considerado fora da realidade. É o oficial de justiça que traz à tona a perspectiva externa do jurisdicionado, suas necessidades e as situações vivenciadas. Esse profissional desempenha um papel fundamental na sociedade, elaborando relatórios que se tornam parte integrante do processo, garantindo que sua função permaneça registrada. A produção desses documentos é bastante relevante, pois perpetua a importância do trabalho do oficial de justiça. (CARTACHO, 2024, online).

Considerando o oficial de justiça como elo entre o Poder Judiciário e a sociedade, faz-se necessário que esse profissional atue com um olhar atento e humanizado diante da realidade contemporânea. Esta, marcada pelo imediatismo e pela onipresença da tecnologia, pode levar os indivíduos a uma sensação de dependência dos meios digitais, afastando-os, por vezes, de aspectos essenciais da vida social e humana.

Todavia, não se pode ignorar o valor da evolução que emerge dessa nova realidade social em que estamos envolvidos. A tecnologia transformou profundamente a forma de comunicação, de relacionamento e até mesmo de gerenciamento de tarefas diárias. Seu impacto é inegável, pois é por meio dela que essas novas dinâmicas se desenvolvem. Atualmente existem diversas redes sociais, e a conectividade global promoveu uma comunicação e interações muito mais rápidas e diretas, embora, em muitos casos, sejam também superficiais. Essa superficialidade é um tema que merece atenção, já que é possível estar conectado com alguém do outro lado do mundo, como no Japão, mesmo

que a proximidade física não exista. (ROCHA, 2024, online)

Quando do cumprimento dos atos judiciais, os oficiais de justiça, visando proporcionar um atendimento mais humanizado e sustentável, respeitando as realidades de cada caso concreto, precisa desenvolver habilidades imprescindíveis como a sensibilidade e a inteligência emocional, pois muitas vezes a racionalidade embora necessária não é suficiente para atender as implicações das relações humanas atuais.

As pessoas racionais são conhecidas por sua sensatez, que se deve ao fato de que elas agirem considerando mais a razão do que a emoção. Seus pontos fortes incluem raciocínio, lógica e estratégia, porém, por outro lado, podem encontrar obstáculos ao precisarem lidar com as emoções (MARQUES, 2021).

Diante disso, seguem algumas considerações sobre a sensibilidade, habilidade necessária para a atuação do oficial de justiça e que pode ser desenvolvida por esses profissionais.

A sensibilidade proporciona uma maior percepção do ambiente e do comportamento das pessoas e por tal motivo complementa a racionalidade para lidar com obstáculo de ordem emocional.

O termo “sensibilidade interpessoal” refere-se à habilidade que uma pessoa tem de identificar o que sente, pensa, precisa, quais são suas expectativas e como é a personalidade da outra pessoa e então responde de acordo (LUQUE, 2025, online).

Hoyle e Crenshaw, informam em sua obra *“Interpersonal sensitivity” que o National Policy Board for Educational Administration* (NPBEA) de 1993, define sensibilidade como:

Perceber as necessidades e preocupações dos outros; lidar com tato com os outros; trabalhar com os outros em situações emocionante estressantes ou em conflito; gerenciar conflitos; obter feedback; reconhecer diferenças multiculturais; e se relacionar com pessoas de diferentes origens (HOYLE; CRENSHAW,1997, p. 1-2)

Além disso, Davis e Kraus, em “*Personality and empathic accuracy*” (1997), encontraram uma associação de altos níveis de sensibilidade interpessoal (SI) com menos rigidez cognitiva, mais *locus* interno de controle, mais ajuste psicológico positivo, mais empatia emocional, mais níveis de inteligência social, mais confiança interpessoal, melhores relacionamentos e mais autocontrole.

Nesse mesmo sentido Hall, Andrzejewski e Yopchick em “Correlatos psicossociais de sensibilidade interpessoal: uma meta-análise” (2009), viram uma associação positiva de SI com sete traços de personalidade positivos: empatia, afiliação, extroversão, meticulosidade, abertura, tolerância e o *locus* interno de controle.

Não obstante a tamanha importância de o oficial de justiça agir com sensibilidade no dia a dia de sua função para atender às necessidades dos jurisdicionados e da sociedade há dificuldades para que esse profissional diligencie imbuído dessa habilidade. A excessiva carga de trabalho e a necessidade de cumprimento de prazos são os maiores obstáculos para o oficial agir com sensibilidade no cumprimento dos atos.

É preciso observar o que essa habilidade da sensibilidade pode trazer para a atuação do oficial de justiça na era digital que é realizada prioritariamente através dos meios eletrônicos em razão desse novo cenário onde o oficial precisa ter alto desempenho para acompanhar o

ritmo do processo judicial eletrônico que é mais célere e faz parte da Justiça 4.0 que tem a finalidade de proporcionar aos jurisdicionados uma justiça mais justa e eficiente.

Devido à modernidade e às novas dinâmicas impulsionadas pela tecnologia, o oficial necessita estar em um constante processo de aprendizado para adquirir os conhecimentos técnicos essenciais para a realização dos atos processuais e para fornecer todas as informações pertinentes ao processo. Ao adotar uma postura proativa, o oficial pode utilizar a tecnologia a seu favor, evitando que ela se torne um obstáculo em suas funções, e buscando oferecer uma prestação jurisdicional mais humanizada e ágil.

Sabrina Rocha (ENOJUS, 2024, online) descreve a proatividade como a habilidade de prever problemas e, a partir dessa previsão, refletir sobre a melhor forma de resolvê-los, caso eles venham a ocorrer. A pessoa proativa é aquela que se antecipa aos desafios e busca soluções eficientes. Esse comportamento inclui a identificação de oportunidades, o estabelecimento de metas e a execução de ações que visam conquistar resultados, tudo isso sem esperar que outros façam isso por ela ou que as situações se desenrolem por si mesmas. Um dos grandes desafios da humanidade é a crença de que os problemas pertencem a outrem, quando muitas vezes uma simples ação poderia evitar que a situação, mesmo sendo de outra pessoa, se tornasse um problema. Temos, assim, uma enorme oportunidade em nossas mãos.

Uma comunicação eficiente dos atos processuais interfere diretamente no tempo de duração do processo. O protocolo de atuação do

oficial também repercute no andamento do processo, especialmente em relação à sua duração. A certidão circunstanciada é onde o juiz se fundamenta, sendo praticamente o único documento confiável, já que os demais são bastante relativos, pois todos os envolvidos, incluindo as testemunhas, possuem interesses diferentes e podem oferecer relatos contraditórios. O oficial de justiça, nesse contexto, proporciona relevante apoio ao juiz, e este está sempre buscando entender as impressões que o oficial de justiça teve sobre o caso concreto (CARTACHO, 2024, online)

O oficial como auxiliar do juiz e por conseguinte o concretizador da ordem judicial para atuar de forma eficiente na era atual precisa agir com sensibilidade, pois além do cumprimento da ordem judicial conseguirá obter mais informações para o magistrado.

Ocorre que, em razão da alta demanda judicial e consequentemente a excessiva carga de trabalho, como já mencionado, as metas exigidas e prazos a cumprir, muitas vezes desencadeiam transtornos mentais como ansiedade, depressão e tantos outros. Além disso dificulta a atuação do oficial de justiça de agir de forma mais sensível.

A carga excessiva de trabalho sempre foi um problema com o qual os oficiais tiveram de lidar pois, quem determina a diligência naturalmente espera que ela seja cumprida no menor tempo possível. Ademais, o Código de Processo Civil, conferiu aos oficiais de justiça poderes, que antes estavam limitados a outros auxiliares dos juízos, sem prejuízo daqueles já contemplados no código revogado (OLIVEIRA JÚNIOR, 2022, p. 9).

A era digital oferece vantagens, mas também acarreta diversas consequências. O grande volume de informações e a velocidade exigida pelas tecnologias impõem ao ser humano a necessidade de se adaptar a

essas mudanças, porém suas forças humanas de defesa são ameaçadas. Esse cenário da pós-modernidade é analisado por Byung-Chul Han em sua obra “A Sociedade do Cansaço” (2015), na qual o autor o caracteriza como uma “sociedade do desempenho”. Essa sociedade é marcada por um excesso de positividade, resultando em um cansaço e exaustão elevados. Esses estados de esgotamento mental são características de uma realidade que se tornou escassa em negatividade e que é dominada pelo excesso de positividade (HAN, 2015, p.37).

No contexto da era digital, não se verifica um ambiente propício ao desenvolvimento de um trabalho pautado pela profundidade e sensibilidade, em razão do imediatismo e do ativismo digital. Essa realidade é analisada por Byung-Chul Han, que explica de forma minuciosa em que consiste o chamado “excesso de positividade”.

Embora hoje tenha havido um grande temor em relação a uma pandemia de gripe, não se pode afirmar que se vive em uma era viral. Graças aos avanços nas técnicas imunológicas, superamos essa fase. Segundo Han (2015) sob a ótica da patologia, o início do século XXI não é caracterizado por problemas bacteriológicos ou virais, mas sim por questões neuronais.

Distúrbios como a depressão, o transtorno de déficit de atenção com hiperatividade (TDAH), o transtorno de personalidade limítrofe (TPL) e a síndrome de *burnout* (SB) compõem o cenário patológico desse período. Ao invés de infecções, estamos lidando com "enfartamentos", que não são causados por uma negatividade proveniente de elementos imunologicamente estranhos, mas sim pelo excesso de positividade. Dessa

forma, essas condições fogem ao controle de qualquer técnica imunológica, cuja função é eliminar a negatividade do que é exterior.

Verifica-se que o século XXI é caracterizado por questões neuronais como depressão, síndrome do pânico e síndrome de *burnout*, e essas doenças não são combatidas pelas técnicas imunológicas e nem são causadas pela negatividade de elementos imunologicamente estranhos, mas são provenientes do excesso de positividade.

A violência da positividade que resulta da superprodução, superdesempenho ou supercomunicação já não é mais “viral”. A imunologia não assegura mais nenhum acesso a ela. A rejeição frente ao excesso de positividade não apresenta nenhuma defesa imunológica, mas uma ab-reação neuronal-digestiva, uma rejeição. Tampouco o esgotamento, a exaustão e o sufocamento frente à demasia são reações imunológicas (HAN, 2015, p.10).

Esta nova forma de "violência" não ataca nosso corpo como um vírus ou bactéria, contra os quais nosso sistema imunológico poderia se defender. Em vez disso, ela nos afeta em um nível mais profundo, sobrecarregando nossa capacidade de processamento mental e emocional, levando-nos a um estado de exaustão e rejeição que transcende as defesas biológicas convencionais.

Em essência, o autor sugere que estamos enfrentando um novo tipo de ameaça à nossa saúde e bem-estar, uma que não pode ser combatida com anticorpos ou vacinas, mas que requer uma reavaliação fundamental de como interagimos com o mundo ao nosso redor e gerenciamos as demandas constantes por produtividade, desempenho e conectividade.

A passagem da sociedade da disciplina para a sociedade do desempenho trouxe novas configurações nas relações de trabalho como o

objetivo do alto desempenho e conseqüentemente ocorrendo o excesso de positividade.

As abordagens convencionais de compreensão da violência, que se baseiam em modelos imunológicos de proteção contra ameaças externas, não são adequadas para explicar as aflições contemporâneas como depressão, Transtorno do Déficit de Atenção e Hiperatividade ou síndrome de *burnout*. Estas condições não surgem de um conflito com um elemento externo hostil, mas sim de um desequilíbrio interno do próprio sistema.

Observa-se estar diante de uma forma de violência que emerge de dentro, intrinsecamente ligada à estrutura da sociedade atual. As mencionadas condições psicológicas - depressão, TDAH e síndrome de *burnout* - são sintomas de uma sobrecarga de estímulos positivos, e não resultado de uma luta contra forças negativas externas. A síndrome de *burnout*, por exemplo, pode ser entendida como um esgotamento do indivíduo causado por uma exposição excessiva a elementos semelhantes e repetitivos, levando a um "superaquecimento" metafórico do ser. O aspecto "hiper" da hiperatividade no TDAH não se refere a uma reação defensiva, mas sim a uma intensificação descontrolada de impulsos positivos (HAN, 2015, p.12-13)

Não há dúvida de que a modernidade traz inúmeras vantagens. No âmbito da atuação do oficial de justiça, por exemplo, o recebimento e a devolução de mandados por meio do Processo Judicial Eletrônico (PJe) tornaram-se mais céleres e práticos, conferindo maior autonomia ao profissional, que anteriormente precisava se deslocar até o fórum para tais atividades. A distribuição eletrônica diretamente pelo painel do sistema,

portanto, representa significativo ganho de eficiência. Contudo, as peculiaridades inerentes ao cumprimento das diligências ainda demandam atenção específica.

Muitas dessas exigências não se encontram plenamente contempladas na legislação que rege a atividade, o que, por vezes, leva o oficial de justiça a ultrapassar seus próprios limites para assegurar o cumprimento das ordens judiciais. Nesse contexto, observa-se um cenário de autossobrecarga, no qual o profissional carece de condições adequadas para desenvolver um trabalho pautado pela sensibilidade e pela profundidade necessárias.

O sujeito de desempenho está livre da instância externa de domínio que o obriga a trabalhar ou que poderia explorá-lo. É senhor e soberano de si mesmo. Assim, não está submisso a ninguém ou está submisso apenas a si mesmo. É nisso que ele se distingue do sujeito de obediência. A queda da instância dominadora não leva à liberdade. Ao contrário, faz com que liberdade e coação coincidam. Assim, o sujeito de desempenho se entrega à liberdade coercitiva ou à livre coerção de maximizar o desempenho (HAN, 2015, p.16).

Esta dinâmica cria um ciclo vicioso de autoexigência, no qual o indivíduo se torna simultaneamente o executor e o alvo de suas próprias expectativas elevadas. A busca pela excelência e pela produtividade máxima torna-se uma obsessão autoimposta, muitas vezes mais rigorosa e desgastante do que qualquer demanda que poderia ser feita por um superior externo.

Em essência, o que se observa é uma transformação sutil, mas profunda na natureza da pressão social e profissional. O controle não desaparece, mas é internalizado, criando um novo tipo de indivíduo que é, ao mesmo tempo, livre para decidir e escravo de suas próprias ambições e

expectativas de desempenho.

O oficial de justiça, para alcançar um desempenho elevado, muitas vezes se apresenta de forma hiperativa, o que resulta em uma atuação mais superficial. Essa busca por alta performance acaba por gerar um desgaste físico e mental, levando ao surgimento de transtornos psicológicos. Com o passar do tempo, a hiperatividade pode dar lugar à hiper passividade, resultando em uma diminuição da produtividade. A sensação de impotência que isso provoca cria um ambiente propício para o desenvolvimento de ansiedade, depressão e outros distúrbios.

Excesso de trabalho e desempenho agudiza-se numa autoexploração. Essa é mais eficiente que uma exploração do outro, pois caminha de mãos dadas com o sentimento de liberdade. O explorador é ao mesmo tempo o explorado. Agressor e vítima não podem mais ser distinguidos. Essa autorreferencialidade gera uma liberdade paradoxal que, em virtude das estruturas coercitivas que lhe são inerentes, se transforma em violência. Os adoecimentos psíquicos da sociedade de desempenho são precisamente as manifestações patológicas dessa liberdade paradoxal. (HAN, 2015, p. 17).

Muitos mandados exigem o cumprimento com urgência, medidas protetivas, pensão alimentícia e tantas outras tutelas, além disso há mandados mais complexos, que demandam um tempo maior em razão das nuances e situações inusitadas. Tais mandados exigem do oficial de justiça cautela, uma atenção maior, mas devido a hiperatividade decorrente do ritmo para atender prazos, pode trazer conflito interior por não conseguir cumprir a diligência a contento, como também, sentimento de fracasso.

Frente a essa realidade de agitação e descontrole da sociedade digital apresenta-se a importância de uma vida contemplativa, conforme extrai dos estudos sobre essa situação.

Aprender a *ver* significa “habituar o olho ao descanso, à paciência, ao deixar-aproximar-se-de-si”, isto é, capacitar o olho a uma atenção profunda e contemplativa, a um olhar demorado e lento. Esse aprender-a-ver seria a “primeira pré-escolarização para o caráter do espírito” (*Geistigkeit*). Temos de aprender a “não reagir imediatamente a um estímulo, mas tomar o controle dos instintos inibitórios, limitativos”. A falta de espírito, falta de cultura repousaria na “incapacidade de oferecer resistência a um estímulo”. Reagir de imediato e seguir a todo e qualquer impulso já seria uma doença, uma decadência, um sintoma de esgotamento. (HAN, 2015, p.28)

Essas lições enfatizam a importância de incorporar momentos de introspecção em nossa rotina para alcançar uma harmonia interna. Tais práticas contemplativas promovem uma ponderação mais profunda sobre nossas ações, incentivando um comportamento mais consciente e intencional. A ausência dessa autodisciplina, manifestada na dificuldade de recusar demandas externas impostas, revela uma forma de agitação passiva e uma carência de autonomia pessoal. Essa incapacidade de estabelecer limites saudáveis indica uma falta de domínio sobre as próprias escolhas e ações.

Han interpreta Nietzsche como um defensor da renovação da vida contemplativa. Contudo, essa contemplação não implica uma aceitação passiva de tudo o que surge. Pelo contrário, ela se caracteriza por uma postura de resistência frente a estímulos invasivos e opressores. Em vez de se render às influências externas, o indivíduo contemplativo direciona seu olhar de maneira autônoma e soberana.

Este modo de existência, capaz de recusar e filtrar, demonstra-se mais ativo que qualquer forma de hiperatividade. Ironicamente, essa agitação excessiva é vista como um indício de exaustão mental. Assim, a

verdadeira atividade reside na capacidade de discernimento e na habilidade de dizer "não", em oposição à mera reatividade aos impulsos externos (HAN, 2015, p.28).

Existem diligências que se reduzem a informações simples, como intimar para comparecer a audiência, já outras são mais complexas, como busca e apreensão de menores, de veículos, penhoras que exigem mais atenção e cuidado, exigem um olhar mais profundo para colher informações que o ambiente proporciona, até um diálogo mais atento através de uma escuta ativa, melhor dizendo uma postura mais sensível e empática. Eis os motivos pelos quais quando o oficial de justiça consegue desenvolver seu trabalho com racionalidade e sensibilidade possibilita maior segurança e respeito aos seus limites.

A Sociedade 5.0 visa posicionar os avanços tecnológicos como ferramentas a serviço da humanidade, e não como substitutos do ser humano. Nesse contexto, reconhece-se a singularidade insubstituível da experiência humana, mesmo diante dos progressos da inteligência artificial e dos algoritmos complexos. As máquinas, por mais sofisticadas que sejam, carecem de características intrínsecas ao ser humano, como emoções, incertezas e a própria essência da natureza humana.

Paradoxalmente, a sociedade contemporânea por vezes confunde os papéis, imaginando que máquinas possam assumir atributos humanos e vice-versa. No entanto, os dispositivos tecnológicos não possuem a capacidade de interromper espontaneamente suas operações mecânicas, pois não experimentam sensações como dor, ira ou hesitação. Essas emoções e estados mentais tipicamente humanos, que ocasionalmente

interrompem nossas atividades são, na verdade, benéficos. Eles proporcionam pausas naturais que estabelecem um ritmo vital saudável, em contraste com a operação incessante e invariável das máquinas.

Essa perspectiva ressalta a importância de manter a tecnologia como um instrumento que aprimora a vida humana, sem tentar replicar ou substituir as nuances complexas da experiência humana que, em última análise, nos definem como seres únicos e insubstituíveis.

A indecisão, embora não seja vista como uma ação construtiva, é crucial para evitar que nossas atividades se tornem meramente mecânicas. Na sociedade atual, observa-se uma escassez de momentos de pausa e reflexão. Han (2015) aborda sobre a principal deficiência do indivíduo hiperativo, citando a perspectiva de Nietzsche que explica que os hiperativos geralmente carecem de uma forma superior de ocupação e, nesse aspecto, podem ser considerados indolentes. Eles se movem como pedras, seguindo a lógica simplista da mecânica. Existem várias formas de atividade. Aquela que segue cegamente a lógica mecânica é desprovida de intervalos. Uma máquina não tem a capacidade de fazer pausas. Apesar de sua impressionante capacidade de processamento, um computador pode ser considerado limitado, pois não possui a habilidade de hesitar ou questionar (HAN, 2015, p. 29).

Por isso, a sensibilidade humana é fundamental para tornar o uso da tecnologia mais humano e acolhedor.

Contemplação é uma atenção profunda ao momento presente, enquanto sensibilidade é a capacidade de perceber e reagir a estímulos, sejam eles sensoriais, emocionais ou espirituais. Essas duas qualidades se

interligam, onde a sensibilidade pode alimentar a contemplação e, por sua vez, a prática contemplativa pode aprimorar a sensibilidade e a compreensão do mundo e de si mesmo.

Mesmo que a princípio não se consiga enfrentar essa onda, já é importante tomar consciência que o homem vive a sociedade do cansaço e procurar meios para reverter essa realidade. Através da sensibilidade se torna mais favorável para o oficial de justiça desenvolver o seu trabalho utilizando todo o seu potencial e de forma sustentável, pois esse agir proporciona resiliência e crescimento profissional permite criar condições de analisar e se autoavaliar e perceber o que precisa melhorar, buscar técnicas de comunicação, buscar conhecimentos sobre bem-estar físico e mental e conseqüentemente agir com inteligência emocional.

A contemplação revela-se essencial para preservar a saúde mental diante das pressões da vida contemporânea. Conquanto, não se propõe uma escolha exclusiva entre ação e contemplação, mas sim um equilíbrio entre ambas. Han (2015) segue o entendimento de São Gregório, que explica que é relevante compreender que, ao buscar um estilo de vida equilibrado, transitando da ação para a contemplação, frequentemente é benéfico que a mente retorne da contemplação para a ação. Dessa forma, o *insight* obtido durante a reflexão pode aprimorar as atividades práticas. A vida ativa deve nos conduzir à contemplação, mas esta, por sua vez, baseando-se no que internalizamos, deve nos guiar de volta à ação, enriquecendo-a (HAN, 2015, p. 26).

Esta perspectiva sugere uma interação dinâmica e complementar entre a vida ativa e a contemplativa, em que cada uma nutre e aprimora a

outra, promovendo assim um desenvolvimento pessoal mais holístico e equilibrado.

Adotar uma postura mais reflexiva na vida cotidiana contribui para o desenvolvimento emocional, o que, por sua vez, influencia positivamente as ações e interações humanas.

No contexto específico de um oficial de justiça, cuja função se baseia fundamentalmente na comunicação, uma sensibilidade aguçada se torna particularmente valiosa. Para que a transmissão de informações e a interação com o público sejam eficazes, a habilidade empática é considerada relevante. Esta capacidade de se colocar no lugar do outro está intrinsecamente ligada à sensibilidade desenvolvida através da prática contemplativa. Assim, cultivar momentos de reflexão e introspecção pode resultar em uma comunicação mais eficiente e humana no desempenho das funções do oficial de justiça.

Segundo Minicucci (1982), sensibilidade social refere-se à capacidade de perceber e compreender as emoções, necessidades e comportamentos dos outros, demonstrando empatia e consideração. Ele acrescenta que a flexibilidade de comportamento diz respeito à habilidade de adaptar-se a diferentes situações e interagir de forma eficaz com indivíduos de diferentes perfis, culturas e contextos.

Valendo-se de um perfil racional e sensível o oficial de justiça poderá encontrar o equilíbrio para desempenhar melhor suas funções, pois nas diligências terá uma melhor percepção da realidade e terá um maior êxito, saberá como deverá agir, qual a comunicação adequada para cada situação. E, ao ter consciência dos malefícios que traz o intenso ritmo da

sociedade tecnológica, esse perfil também levará a ele entender em que estágio ele se encontra, quanto ao estilo de vida e trabalho, pois ele passa a se observar mais e captar as informações do ambiente em que a pessoa se encontra.

Em maior ou menor grau, todo mundo tem sensibilidade. É da natureza humana. No entanto, cerca de 30% das pessoas têm essa característica, tanto emocional quanto física, exacerbada: são as altamente sensíveis, ou *high sensitive person* (HSP) (TATSCH, 2023, online).

Estudos mostram que há mais ativação em áreas do cérebro relacionadas à empatia, processamos eventos emocionais por mais tempo. Mas isso não é uma fraqueza. Existem muitos pontos fortes em ter empatia e sentir as coisas profundamente. As pessoas sensíveis tendem a perceber detalhes, veem coisas que os outros ignoram, absorvem muitas informações de seu ambiente, leem bem as outras pessoas, absorvem muito bem as dicas. (GRANNEMAN, 2023, online)

Todo ser humano tem sensibilidade, o que diferencia é o grau de sensibilidade que uma pessoa tem em relação a outra, e não há dúvida de que a sensibilidade ajuda na comunicação.

O servidor que se dirige até uma determinada localidade rural ou periferia para cumprir uma diligência, por exemplo, precisa estar sensível a esse falante e abordá-lo com dignidade e respeito, levando uma comunicação que seja objetiva e que amenize as barreiras linguísticas porventura existentes, a fim de tornar qualquer termo técnico em expressões inteligíveis às pessoas leigas na área do Direito. Por sua vez, os mandados expedidos com linguagem mais simples facilitam a compreensão do comando a ser cumprido. (PIRES; SOUZA, 2022, p.21)

O modo como o oficial de justiça se posiciona nas redes sociais é de fundamental importância para se obter êxito nas diligências de modo geral e, sobretudo na comunicação via rede social digital, torna-se fator preponderante, mesmo que não seja garantia de mandado cumprido e resultado almejado atingido, mas, por certo, facilita a comunicação. Ademais, quando o mandado a cumprir não traz uma linguagem compreensível a um determinado falante, caberá ao oficial de justiça amenizar essa barreira. Quanto mais acessível e compreensível for a comunicação entre jurisdicionado e oficial maior engajamento surgirá, facilitando a interlocução e promovendo uma atuação empática com linguagem acessível e com expressões que se assemelhem à realidade em concreto do cidadão. O que oportuniza a construção de uma visão democrática do Judiciário diante do cidadão, contribuindo de forma humanizada tanto no presencial quanto no ambiente do ciberespaço. (PIRES; SOUZA, 2022, p.21-22)

A comunicação assertiva é o maior instrumento de trabalho do oficial de justiça e está intimamente ligada a sensibilidade. “Outra característica marcante das pessoas com boa comunicação interpessoal é a sensibilidade, já que é preciso ter essa habilidade para se conectar com outras pessoas, promovendo a identificação, confiança e empatia (FURBINO, 2024, online).

Sensibilidade e comunicação assertiva são qualidades complementares. A sensibilidade ajuda a perceber as emoções e necessidades das outras pessoas, enquanto a comunicação assertiva é a capacidade de expressar seus próprios sentimentos, desejos e opiniões de forma clara, direta e respeitosa. O objetivo é manter um bom entendimento, sem ser agressivo ou se deixar dominar. Pessoas que têm sensibilidade e se comunicam de maneira assertiva conseguem ouvir com empatia e se posicionar com firmeza, o que contribui para relações mais saudáveis e harmoniosas. Minicucci (1982, online) propõe quatro tipos de

comunicação interpessoal:

Comunicação Assertiva: expressão clara e direta de pensamentos e sentimentos, respeitando os outros.

Comunicação Agressiva: expressão de pensamentos e sentimentos de forma dominadora e desrespeitosa.

Comunicação Passiva: dificuldade em expressar pensamentos e sentimentos, cedendo facilmente aos outros.

Comunicação Passivo-Agressiva: expressão indireta de pensamentos e sentimentos, muitas vezes de forma hostil.

Ao observar esses tipos de comunicação percebe-se o quanto se faz necessário ao oficial ter conhecimento da importância de uma comunicação assertiva e se auto-observar para aplicá-la no seu dia a dia.

Em consequência, indivíduos com uma sensibilidade elevada tendem a cultivar interações sociais mais harmoniosas e construtivas. Eles são frequentemente vistos como pessoas acessíveis e solícitas, prontas para oferecer assistência ou companhia quando necessário. Essa disposição faz com que sejam considerados como uma fonte confiável de apoio emocional e prático dentro de sua rede social.

Como pode ser visto, a SI está ligado a uma série de variáveis psicossociais, habilidades sociais e outros indicadores de ajustamento positivo que levam a uma melhor saúde e previnem vários problemas psicológicos, sociais e físicos (LUQUE, 2025, online)

Para Pérez (2018), a visão social da sensibilidade está mudando: “A cada dia há mostras de como a sensibilidade está sendo vivida e percebida como uma fortaleza de enorme utilidade”, tanto pessoalmente como no âmbito do trabalho, onde “estão surgindo novos modelos de liderança focados na empatia e na colaboração”.

Diante desse contexto da sociedade digital, onde tudo acontece de

maneira muito rápida precisa levar em conta o estado em que as pessoas encontram diante dessa realidade social por isso observa-se que se faz necessário o oficial de justiça desenvolver a habilidade da sensibilidade.

Sabrina Rocha (2024) enfatiza o quanto é necessário refletir sobre essa realidade da influência tecnológica na vida das pessoas em que não se pode deixar de buscar o essencial para a vida sem deixar de reconhecer a importância da evolução tecnológica para a sociedade.

Para um bom desempenho na sociedade atual é necessário que o oficial de justiça saiba lidar com as suas emoções e também compreenda as emoções do jurisdicionado, eis a importância da racionalidade aliada à sensibilidade, a fim de melhor atender sem ser reduzido a uma máquina que comunica.

Na prática cotidiana, o oficial de justiça não é apenas um executor mecânico de ordens judiciais. Ele se coloca, muitas vezes, como o primeiro e único rosto do Judiciário diante do cidadão especialmente daqueles em situação de vulnerabilidade. Por isso, seu papel exige mais do que técnica: exige sensibilidade, discernimento e, sobretudo, um olhar profundamente humanizado, capaz de transformar o cumprimento de um ato em verdadeiro instrumento de acesso à justiça.

Ao cumprir diligências, o oficial se depara com realidades complexas, que extrapolam o conteúdo frio do mandado. São situações que demandam postura ativa, responsabilidade social e compromisso com a dignidade humana. Vejamos alguns exemplos:

Em uma unidade prisional, um custodiado envia, por intermédio de outro preso que seria intimado, um bilhete relatando que estava preso há 1

ano e 4 meses por furto (art. 155) sem jamais ter sido chamado. Sensível à gravidade da situação, o oficial não se limita à intimação: comunica imediatamente a Defensoria Pública, atuando como ponte para a efetivação de direitos muitas vezes invisibilizados.

Em outra ocasião, ao tentar intimar um idoso de 87 anos, o(a) oficial(a) constata que ele não ouvia, não enxergava e era completamente dependente, sendo inclusive conduzido por outros presos e utilizando sonda. Diante da evidente incapacidade de compreensão do ato, lavra uma certidão circunstanciada, explicando a impossibilidade da intimação, e comunica a Defensoria Pública. Sem vínculos familiares, esse custodiado foi posteriormente encaminhado a um abrigo, o que evidencia como uma atuação sensível pode alterar destinos.

Há também situações fora do ambiente prisional que revelam a importância desse olhar humano. Ao ser intimada por uma dívida contraída em nome de terceiro, uma mulher desabafa que pensava em tirar a própria vida, mencionando a ingestão de uma caixa de comprimidos. Nesse momento, o(a) oficial(a) deixa de ser apenas agente de cumprimento de ordem para se tornar um ponto de escuta e possível encaminhamento, compreendendo a gravidade emocional envolvida.

Em outro caso, ao cumprir mandado em contexto de violência doméstica, o oficial se vê diante de risco iminente: a vítima desconhecia que o agressor estava na residência, e o ingresso no local ocorreu sob a suposição de sua ausência. Situações como essa demonstram que, além da dimensão humana, há também o enfrentamento constante de riscos pessoais no exercício da função.

Some-se a isso um exemplo que evidencia a relevância da comunicação assertiva no cumprimento dos atos. Ao realizar a citação de três filhos em uma ação de exoneração de alimentos, o oficial, utilizando linguagem clara e acessível, questionou se compreendiam o teor do ato e se concordavam com a exoneração. Diante da manifestação positiva de todos, procedeu à lavratura de certidão circunstanciada, registrando de forma fiel e detalhada a concordância das partes. Tal conduta, amparada pelo art. 154, VI, do CPC, demonstra como a atuação proativa e comunicativa do oficial pode conferir maior efetividade, celeridade e racionalidade ao processo, evitando atos desnecessários e contribuindo diretamente para o acesso à justiça.

Esses episódios evidenciam que o oficial de justiça é um elo essencial entre a sociedade e o Poder Judiciário. Sua atuação, quando pautada pela empatia, pela escuta qualificada e pela comunicação assertiva, contribui decisivamente para que o acesso à justiça não seja apenas formal, mas real e efetivo. Humanizar o cumprimento dos atos não significa desprezar a lei ao contrário, é dar a ela o sentido mais nobre: o de promover justiça com dignidade.

Deve levar em conta também a carga de trabalho, como já mencionado, em razão do reflexo que isso traz para o oficial de justiça, pois vivemos a sociedade do desempenho e as consequências dessa sociedade traz muitos transtornos mentais conforme abordado. E o resultado de tudo isso, além do adoecimento, é uma baixa produtividade.

É necessário que o oficial de justiça analise as situações sob uma perspectiva mais humanizada, de modo a apreender com precisão a

realidade envolvida e, assim, alcançar um resultado eficaz e equilibrado no cumprimento da diligência, atuando de forma proativa e utilizando, de maneira estratégica, os instrumentos tecnológicos disponíveis em benefício de sua atividade.

Além disso, para que se possa efetuar uma mudança significativa, é essencial reconhecer a importância da natureza humana. A sensibilidade humana é uma qualidade que merece ser valorizada na sociedade contemporânea. É necessário reduzir a frenética atividade do dia a dia e dar espaço à contemplação.

## **CAPÍTULO 03**

### **MARCO METODOLÓGICO**

## 3 MARCO METODOLÓGICO

### 3.1 TIPO DE PESQUISA

A metodologia adotada para a realização da presente pesquisa é de natureza qualitativa e quantitativa, foram utilizados métodos de revisão bibliográfica e pesquisa de campo por meio da aplicação de um questionário com os oficiais de justiça do Sertão de Pernambuco, disponibilizado por meio do Google Forms, contendo 20 perguntas de forma direta e de fácil compreensão.

Foi enviado aos oficiais de justiça através dos grupos de WhatsApp dos polos do plantão judiciário do Sertão de Pernambuco, criados especialmente para facilitar as diligências durante os plantões judiciários. Cada grupo reúne todos os oficiais das comarcas que compõe cada polo, o que tornou mais prática a coleta das respostas e a organização dos dados. A previsão era enviar cerca de 168 questionários, considerando que o Sertão possui cinco polos: Arcoverde, com aproximadamente 42 oficiais; Afogados da Ingazeira, com 22 oficiais; Serra Talhada, com 42 oficiais; Ouricuri, com 22 oficiais e Petrolina, com cerca de 42 oficiais. No total, são aproximadamente 168 oficiais envolvidos na pesquisa.

Esta pesquisa visa refletir sobre o oficial de justiça na era tecnológica como instrumento de ampliação do acesso à justiça. A pesquisa e os gráficos gerados pela plataforma Google Forms compõem os anexos. A análise dos dados foi realizada através da técnica de análise de conteúdo, buscando identificar padrões, temas recorrentes e *insights* relevantes para responder à problemática da pesquisa.

### 3. 2 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa teve por caminho metodológico a pesquisa de campo, descritiva e de abordagem qualitativa. Em seu estudo Carnevalli e Cauck Miguel (2022, p.1) trazem que:

A pesquisa de campo é uma fase que é realizada após o estudo bibliográfico, para que o pesquisador tenha um bom conhecimento sobre o assunto, pois é nesta etapa que ele vai definir os objetivos da pesquisa, as hipóteses, definir qual é o meio de coleta de dados, tamanho da amostra e como os dados serão tabulados e analisados.

De acordo com Sampieri *et al.* (2013) o estudo descritivo transversal busca especificar características e os perfis de pessoas, grupos, comunidades e de qualquer outro fenômeno, em um determinado período de tempo. Este estudo, de acordo com Joner citado por Mussi *et al.* (2020), trata-se um estudo cuja abordagens:

A abordagem qualitativa trabalha com valores, crenças, representações, hábitos, atitudes e opiniões. Ela aprofunda a complexidade de fenômenos, fatos e processos; passa pelo observável e vai além dele ao estabelecer inferências e atribuir significados ao comportamento.

Neste âmbito, o estudo está focado na atuação dos oficiais de justiça do TJPE. Esse aprofundamento teve por objeto de estudo verificar a relevância da função desses profissionais na era digital como instrumento de ampliação do acesso à justiça.

Segundo Gil (1999), o método fundamenta-se em três princípios: a unidade dos opostos – os fenômenos apresentam aspectos contraditórios que estão unidos numa unidade dos opostos – ; todavia, os opostos se apresentam numa condição constante de contradição, de luta entre si. A luta dos opostos é fonte do desenvolvimento da realidade; Quantidade e

qualidade - são aspetos presentes em todos os fenômenos e estão interrelacionados.

De acordo com Malhotra (2001, p.155), “a pesquisa qualitativa proporciona uma melhor visão e compreensão do contexto do problema, enquanto a pesquisa quantitativa procura quantificar os dados e aplica alguma forma da análise estatística”. Diante disto, serão analisados os dados coletados a partir desta perspectiva.

### **3.2.1 CARACTERÍSTICAS DO CAMPO DA PESQUISA**

Pesquisa proposta aos oficiais de justiça do Poder Judiciário no Sertão de Pernambuco. Para viabilização dessa pesquisa, a aplicação dos questionários deu-se nos Polos de Plantão Judiciário do Sertão, quais sejam, Polo de Arcoverde, Polo de Afogados, Polo de Serra Talhada, Polo de Ouricuri e Polo de Petrolina.

### **3.3 POPULAÇÃO DA PESQUISA**

Oficiais de justiça do TJPE das comarcas do Sertão de Pernambuco perfazem aproximadamente um total de 168 oficiais. A pesquisa foi realizada através de formulários eletrônicos enviados por aplicativo para os participantes, sendo as respostas voluntárias.

Concordando em participar, os respondentes retornaram o questionário/formulário da pesquisa. Todos foram orientados a guardar em seus arquivos uma cópia do documento eletrônico como forma de garantia.

A população foi constituída por 168 formulários enviados e 88 respondidos por oficiais de justiça atuantes nas comarcas do Sertão. Foi

utilizado como critério de inclusão para a participação na respectiva pesquisa “ser oficial de justiça atuante no Sertão de Pernambuco”. Assim, poderia fazer parte da pesquisa oficiais de qualquer religião ou que se considerassem sem religião, portadores de qualquer deficiência física, e também de qualquer orientação sexual. Seriam considerados excluídos da pesquisa aqueles que não respondessem o questionário e pessoas que apresentassem desconforto durante preenchimento, sendo possível desistir da pesquisa a qualquer momento.

Vale salientar que foi permitida a desistência do avaliado a qualquer momento anterior à publicação dos dados, bem como foi preservada a identidade dos participantes.

### **3.4 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS**

A coleta de dados deu-se por intermédio da aplicação de um questionário (Anexo E), elaborado pela autora, remetido aos oficiais de justiça do Sertão de Pernambuco disponibilizado por meio do Google Forms. O instrumento contém 20 perguntas diretas e respostas de múltipla escolha, a seleção de resposta era automática e de livre escolha do participante. A coleta dos dados aconteceu após a liberação pelo Comitê de Ética em Pesquisa e a coleta foi realizada entre os dias 23 de dezembro de 2025 a 26 de janeiro de 2026.

O instrumento questionário direto foi enviado através de um link via Whatsapp aos oficiais de justiça nos dos grupos de WhatsApp dos cinco polos do plantão judiciário do Sertão de Pernambuco, quais sejam Arcoverde, Afogados da Ingazeira, Serra Talhada, Ouricuri e Petrolina.

Tais grupos foram criados especialmente para facilitar as diligências durante os plantões. Cada grupo reúne todos os oficiais das comarcas que compõem cada polo, o que tornou mais prática a coleta das respostas e a organização dos dados. O questionário teve o intuito de verificar o papel do oficial de justiça na era digital como instrumento de ampliação do acesso à justiça. No entanto, foi orientado que qualquer desconforto gerado por alguma questão, o mesmo poderia optar por não responder.

Reitera-se que foi solicitada autorização para aplicação do questionário através de um requerimento dirigido ao TJPE solicitando autorização para aplicá-lo junto às comarcas dos polos do plantão judiciário do Sertão de Pernambuco, através dos grupos de Whatsapp dos oficiais de cada um desses polos.

O documento de autorização institucional desta pesquisa trata-se de uma carta-convite com os objetivos da pesquisa (Anexo A - Carta de Anuência). A autorização para coleta de dados foi dada por meio do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (Anexo C). Dessa forma, foram seguidas as orientações do Conselho Nacional de Saúde, Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012, e a Resolução nº 510, de 7 de abril de 2016, que dispõem de normas que regulamentam as pesquisas em Ciências Humanas e Sociais. O link para o envio do questionário aos grupos de Whatsapp só foi enviado após a aprovação do projeto de pesquisa e a liberação da aplicação da pesquisa através do Comitê de Ética.

O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido foi feito de forma online, por meio de um formulário no Google Forms. Na primeira parte do formulário, estava o texto completo do termo e, ao final, havia uma

pergunta questionando se aceitava participar da pesquisa. Só após essa manifestação, caso houvesse concordância, é que se daria início ao preenchimento do formulário para a coleta de dados, e a anuência seria considerada com a finalização do processo dessa etapa, ou seja ao responder todo o questionário. O respondente tinha opção de receber cópia do termo e questionário, devendo para isso informar o e-mail no formulário do Google Forms.

### **3.5 INTERVENÇÃO**

Obter informações e simultaneamente gerar uma reflexão com a participação dos oficiais de justiça no questionário de pesquisa sobre a importância do oficial de justiça como elo entre a sociedade e o judiciário no contexto da justiça digital, atuando como mais um instrumento de ampliação do acesso à justiça através de uma comunicação assertiva, bem como esclarecer da necessidade de se atualizar e capacitar constantemente.

### **3.6 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS**

O levantamento feito no referencial teórico serviu para confrontar os dados coletados na pesquisa. Segundo Gil (1999, p. 168), “a análise tem como objetivo organizar e sumariar os dados de forma tal que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para investigação”.

Portanto, para a análise dos dados qualitativos, as respostas foram apresentadas em gráficos e abordadas com base nos fundamentos teóricos da pesquisa, e os resultados foram agrupados e expostos neste trabalho de dissertação a fim de comprovar, ou não, as hipóteses levantadas, através

do conjunto de respostas obtidas.

## **CAPÍTULO 04**

### **RESULTADOS E DISCUSSÕES**

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Para análise dos dados coletados na pesquisa online aplicada junto aos oficiais do TJ do Sertão de Pernambuco, que conta hoje com aproximadamente 168 oficiais, distribuídos em cinco polos, desses, 88 responderam ao questionário sobre a atuação do oficial de justiça na era digital como instrumento de acesso a justiça, que considerou aspectos sobre a presença e desafios da tecnologia na lida diária do oficialato, as novas atribuições e habilidades exigidas no exercício da função.

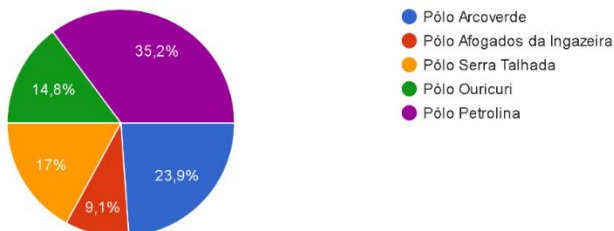
O acesso à justiça possui atualmente um significado mais amplo, pois não se reduz ao acesso ao Poder Judiciário, mas também envolve todas as formas alternativas de resolução de conflitos, que garanta a defesa dos direitos fundamentais.

E hoje, no contexto da sociedade e da Justiça digital, o acesso à justiça no qual haja um sistema acessível a todos e que produza resultados que sejam individualmente e socialmente justos (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 8) precisa atender aos parâmetros da ODS 16, que objetiva a promoção do acesso à justiça considerando os vulneráveis. Tais considerações são pertinentes, haja vista os resultados dessa pesquisa estar relacionado a esse contexto, pois o oficial de justiça atua neste ambiente da justiça digital e os resultados desse estudo realizado com os oficiais visa observar se ele se constitui como mais um instrumento de acesso a justiça.

O resultado do Gráfico 1 apresenta em quais dos 5 polos do sertão de Pernambuco os participantes atuam, estando mais bem representado no gráfico abaixo

## 1 - Qual o pólo do Participante?

88 respostas

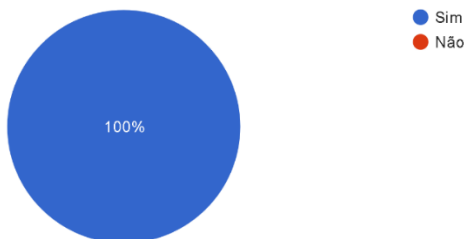


Observa-se que o maior número de participante está no Polo de Petrolina, seguindo pelo Polo de Arcoverde, considerando que os cinco polos totalizam aproximadamente 168 oficiais de justiça e, como 88 pessoas participaram da pesquisa, ou seja mais de 50%, verifica-se que houve uma boa representatividade na participação sobre o tema em estudo.

No questionamento sobre o tempo de exercício na função (Gráfico 2), 38,6% dos oficiais têm entre 10 e 25 anos, seguindo de 35,2% que tem 5 anos ou menos e 19,3%, que contam com 25 anos ou mais de oficialato. Destaca-se que, pelos percentuais, trata-se de um quadro experiente na função.

Os resultados referentes às mudanças que a tecnologia trouxe para o dia a dia nas funções dos oficiais de justiça (Gráfico 3), os oficiais participantes foram unânimes, 100% reconhecem que a tecnologia mudou a forma de execução dos atos judiciais.

3 - Você considera que a tecnologia trouxe mudanças para o dia a dia do oficial de justiça?  
88 respostas

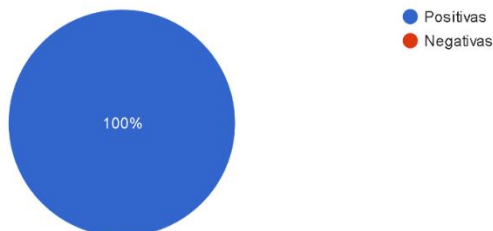


Esse resultado sugere o impacto da tecnologia na função do oficial de justiça. Esse impacto foi também percebido por oficiais de outros tribunais. Atualmente os meios eletrônicos integram o dia a dia destes profissionais, pois as intimações são realizadas por WhatsApp, remotamente, disse o oficial de justiça do Ceará Wagner Sales (TJCE, 2023). Tais mudanças são provenientes da entrada do Judiciário na era digital. Esse processo de mudanças é denominado Justiça 4.0, que consiste em um verdadeiro microsistema de justiça digital, denominado Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro – PDPJ-Br, e uma série de normativas (ARAÚJO; GABRIEL; PORTO, 2021, online). E o maior acontecimento no âmbito processual foi o Processo Judicial Eletrônico, que levou a uma ruptura com todo o sistema judicial costumeiramente utilizado (ARENA; SILVA, 2023, p. 404).

Continuando no aspecto do avanço tecnológico, sobre se essas mudanças fruto da tecnologia são positivas ou negativas (Gráfico 3.1), 100% dos respondentes consideram positivas.

### 3.1 - Se sim, como você classificaria essas mudanças?

87 respostas



O período pandêmico impulsionou a realização dos atos pelos meios eletrônicos. Hoje é regra o cumprimento dos atos judiciais pelos meios digitais em razão da implantação do PJe.

Nesse sentido, dispõe o artigo 196 do CPC, que compete ao Conselho Nacional de Justiça e, supletivamente aos tribunais, regulamentar a prática e a comunicação oficial de atos processuais por meio eletrônico e velar pela compatibilidade dos sistemas, disciplinando a incorporação progressiva de novos avanços tecnológicos e editando, para esse fim, os atos que forem necessários, respeitadas as normas fundamentais do referido Código.

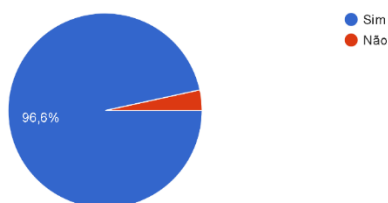
Sobre a relevância dessas mudanças da era digital (Gráfico 3.2), a maioria dos participantes consideraram muito relevantes. Com a realização dos atos pelos meios eletrônicos é possível realizar um número maior de diligências de forma menos dispendiosa, com menos esforço e mais eficiência (PARÍZIO, 2023, online).

Essas mudanças na práxis diária dos oficiais foram necessárias para acompanhar o ritmo do PJe, que é mais célere, razão pela qual, entre tantos motivos, como otimizar as distâncias e diminuir riscos, os resultados, por

unanimidade dos participantes, consideraram positivos e a maioria relevantes os avanços tecnológicos e estão em harmonia com os entendimentos doutrinários.

Os resultados do Gráfico 4 apresentam que quase a totalidade dos participantes (96,6%) tem consciência de que precisam de capacitação contínua em razão do avanço tecnológico, conforme melhor representado a seguir.

4 - Em razão do avanço tecnológico, o oficial tem consciência de que precisa de capacitação contínua para saber utilizar essas tecnologias?  
88 respostas



Esse resultado sugere que para acompanhar as mudanças constantes apresentadas pelos sistemas e normas no contexto da Justiça 4.0 é necessário estar sempre se atualizando.

O Gráfico seguinte de número 5, que se relaciona intrinsecamente com o anterior, convém por isso analisá-los conjuntamente, os participantes, majoritariamente, 98,9%, têm consciência da necessidade de serem proativos para colocar a tecnologia a seu serviço.

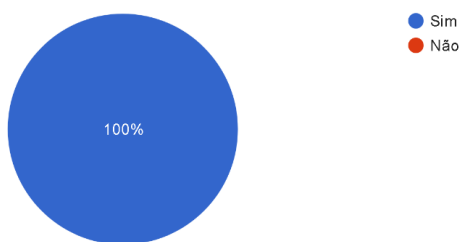
A era digital já é uma realidade consolidada, não uma opção futura. Ela faz parte do cotidiano de todas as ciências e sociedades, e cabe aos protagonistas aproveitar ao máximo os benefícios que essa evolução oferece (ROSA; GUASQUE, 2021, p.405). Com base nesse resultado e nesse entendimento, esses profissionais devem conhecer bem todos os

recursos disponíveis para que possam atuar com mais força dentro do Poder Judiciário digital e garantir uma prestação jurisdicional mais eficiente, pois a tecnologia não veio para substituir, mas para auxiliar.

Pelos resultados, o oficialato reconhece e está consciente que para acompanhar o desenvolvimento terá que se atualizar e, aliando conhecimento e prática, também ser proativo. É forçoso reconhecer que para isso precisa do apoio institucional.

Quanto ao resultado do Gráfico 8, se a sensibilidade, a proatividade e a inteligência emocional são habilidades necessárias para o oficial de justiça da era digital e também para gerenciar conflitos que possam advir durante as diligências, observa-se que 100% dos participantes responderam sim.

8 - Na sua opinião, a sensibilidade, a proatividade e a inteligência emocional são habilidades necessárias para o oficial de justiça na era digital...r conflitos que possam advir durante as diligências?  
88 respostas



Esse resultado tão expressivo sugere que para o cumprimento das ordens judiciais junto aos jurisdicionados, os oficiais de justiça precisam estar imbuídos dessas habilidades sensibilidade, proatividade e inteligência emocional, principalmente na era digital, quer seja esse cumprimento presencial ou eletrônico, pois na maioria das vezes esses atos

praticados pelos oficiais estão relacionados a um litígio que está sendo pleiteado em juízo.

A sensibilidade consiste em perceber as necessidades e preocupações das outras pessoas, agir com delicadeza especialmente em situações emocionantes e estressantes ou conflituosas, administrar conflitos, reconhecer diferenças culturais e se relacionar com pessoas de origens diversas (HOYLE; CRENSHAW, 1997, p. 1-2).

O agir de forma proativa ocorre quando o indivíduo se antecipa aos desafios, prevendo os problemas e com base nessa previsão pondera sobre a melhor maneira de solucioná-los, caso venham a acontecer (ROCHA, 2024, online).

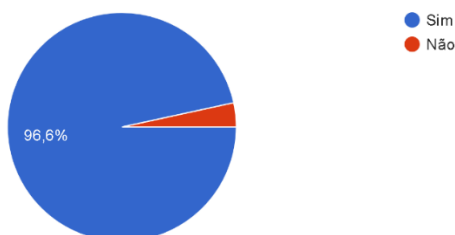
A inteligência emocional, segundo Daniel Goleman, é a capacidade de entender, reconhecer, controlar e usar as próprias emoções, assim como as emoções das pessoas ao nosso redor, de forma equilibrada e eficaz. Ela é como uma espécie de "alfabetização emocional", que ajuda a agir com mais consciência, lidar melhor com o estresse, tomar decisões mais acertadas e manter relacionamentos mais saudáveis. Desenvolver essa habilidade é muito importante tanto para ter sucesso na carreira quanto para o bem-estar pessoal. Quando a pessoa consegue trabalhar inteligência emocional, fica mais resistente às dificuldades e consegue lidar melhor com a pressão do dia a dia.

Pelo resultado, o oficialato percebe a importância dessas habilidades para o exercício da função, haja vista as exigências que o mundo moderno impõe, rapidez de informações e estresse diário decorrente dessa conjuntura, e também para atender os vulneráveis.

Evidencia que, para evitar e gerir conflitos, os oficiais necessitam dessas habilidades e estas precisam ser desenvolvidas diariamente, não se trata de algo pronto ou que se adquire mecanicamente, pois esse agir depende das circunstâncias de cada diligência a ser cumprida. Eis, portanto, a relevância do trabalho desses profissionais para que a Justiça 4.0 atenda de forma eficiente os jurisdicionados e cidadãos em geral.

No Gráfico 9 quase a totalidade dos participantes (96,6%) respondeu sim, afirmando que o oficial de justiça personifica o Poder Judiciário nas ruas.

9 - Você considera que o oficial de justiça tem consciência que personifica o Poder Judiciário nas ruas?  
88 respostas



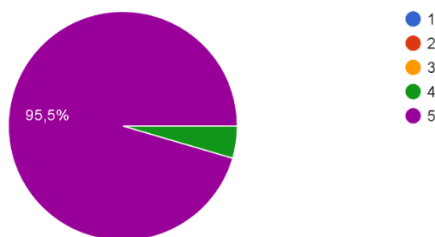
O oficial de justiça é considerado elemento essencial ao funcionamento do Poder Judiciário, pois tem a função de concretizar as decisões tomadas pelas autoridades. A primeira imagem do Poder Judiciário quem faz é o oficial de justiça (FIGUEIREDO, 2021, online).

O oficial tem o grande desafio de personificar o Poder Judiciário na casa do cidadão brasileiro, o perfil de estar na rua para fazer valer a ordem judicial, e isso demonstra sua relevância institucional (SILVA, 2021).

O entendimento dos participantes da pesquisa coaduna com os posicionamentos mencionados, isso resulta pelo fato de que o oficial atua como representante concreto da autoridade judicial, realizando intimações, penhoras e desocupações com base em decisões judiciais, tornando o Poder Judiciário visível e atuante na sociedade.

Ao questionar os participantes sobre a relevância de uma comunicação assertiva para execução de atos judiciais (Gráfico 10), 95,5% responderam muito relevante.

10 - De 1 a 5, quanto você classificaria a importância de uma comunicação assertiva para execução dos atos judiciais? (Escala linear: 1 = Sem relevância | 5 = Muito Relevante)  
88 respostas



Ao entregar uma ordem judicial ao cidadão, a linguagem do oficial de justiça precisa ser clara e direta para que haja compreensão para fins de cumprimento e efetivação, pois o uso técnico, mas compreensível da mensagem enviada pelo oficial de justiça constitui instrumento garantidor do acesso à justiça (DIAS, 2021, p. 225). Ao cumprir uma diligência em uma determinada localidade rural ou periferia é necessário sensibilidade e empatia para que a comunicação seja objetiva e amenize as barreiras linguísticas porventura existentes, para que termos técnicos se tornem inteligíveis para pessoas leigas ao Direito (PIRES; SOUZA, 2022, p. 21-

22).

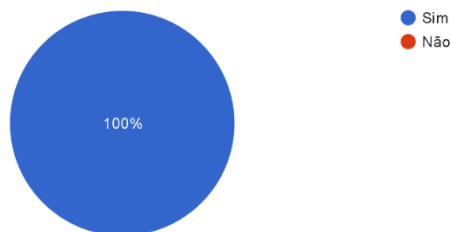
Esse resultado sobre a comunicação assertiva, reconhecida majoritariamente pelos participantes como muito relevante, sugere que a essa comunicação para o acesso à justiça na era digital é um dos maiores instrumentos de trabalho do oficial de justiça, pois ao considerar as realidades do cidadão humaniza e democratiza o Judiciário. Observa-se, por tudo isso, que esse resultado está coerente com o entendimento dos estudiosos jurídicos.

Interessante observar que nos gráficos sobre a proatividade, sensibilidade e comunicação assertiva, habilidades que se relacionam, verifica-se que todos resultados, quando não foram 100%, foram de quase 100%, sugerindo a necessidade e importância dessas habilidades para os oficiais no desempenho de suas funções.

A celeridade processual, de suma importância para garantir a prestação da justiça em tempo hábil, também foi questionada nessa pesquisa (Gráfico 11) e o resultado desse apresenta que 100% dos participantes responderam sim, considerando que o oficial de justiça pode contribuir eficazmente para a celeridade processual no Brasil.

11 - Você considera que o oficial de justiça pode contribuir efetivamente para a celeridade processual no Brasil?

88 respostas



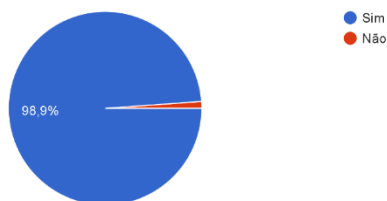
A morosidade processual já foi alvo de muitas críticas para o Judiciário, com a Emenda Constitucional 45, denominada Reforma do Judiciário foi acrescentado o inciso LXXVIII ao artigo 5º da Constituição Federal, que estabelece: “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação” (BRASIL, 2004). Com a implantação do PJe houve um crescimento no número de ações julgadas, mas em razão da alta demanda junto ao Judiciário decorrente das necessidades da sociedade atual, a celeridade processual continua sendo uma preocupação constante.

A concretude das decisões judiciais passa muito pelas atribuições dos oficiais de justiça, e que se não fosse a atuação firme e corajosa desses servidores, muitas decisões judiciais levariam ainda mais tempo para serem efetivadas, pois enfrentam inúmeros desafios para atingir tal feito, tais como ir em regiões que são dominadas pelo tráfico de droga ou que apresentam altos índices de assalto e criminalidade, além disso não ter a sua disponibilidade veículos próprios para fazer estas diligências, os oficiais possibilitam o cumprimento de um dos princípios constitucionais, qual seja a garantia do acesso à justiça de forma célere, em tempo considerado hábil. (CUNHA, 2023, p. 302 e 317). Dessa forma observa-se que o resultado da pesquisa se coaduna com a doutrina de Cunha.

O Gráfico 12, de grande relevância para o estudo do tema dessa pesquisa, trata do oficial de justiça como elo entre a sociedade e o judiciário. O resultado nesse gráfico apontou que 98,9% dos participantes responderam sim, considerando ser o oficial de justiça elo entre a sociedade e o judiciário.

12 - Para você, o oficial de justiça é considerado um elo entre a sociedade e o judiciário?

88 respostas



O oficial de justiça é quem realiza a conexão pessoal entre o tribunal, o jurisdicionado e a comunidade. Enquanto o juiz permanece resguardado em sua Vara, rodeado de documentos, é o oficial quem age externamente, funcionando como os olhos e as mãos do magistrado. Qualquer informação que não conste nos autos do processo é considerada irreal. É o oficial de justiça que apresenta a visão externa do jurisdicionado, suas demandas e as circunstâncias que enfrenta (CARTACHO, 2024, online).

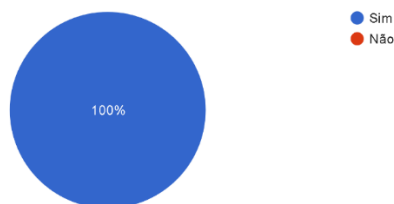
O oficial de justiça desempenha um papel de importância indiscutível no mundo jurídico. É por meio dele que a maior parte dos comandos judiciais se realiza, verdadeira *longa manus* do magistrado. Trata-se de um auxiliar da justiça que, no intrincado conjunto de sutilezas dos atos processuais, desempenha um papel fundamental para a plena realização da justiça (PIRES, 1994, p. 7 e 17). Verifica-se, portanto, que esse resultado expressivo é amparado claramente pelos entendimentos jurídicos apontados, no sentido de que o oficial é como uma ponte que liga o Judiciário à sociedade.

Os participantes da pesquisa em sua totalidade 100% (Gráfico 13),

responderam sim, ao serem indagados se consideram que o oficial de justiça contribui para aumentar o grau de conhecimento dos jurisdicionados e vulneráveis digitais e sociais no tocante ao acesso a justiça e aos trâmites processuais.

13 - Você considera que o oficial de justiça contribui para aumentar o grau de conhecimento dos jurisdicionados, principalmente os vulneráveis digitais e sociais no tocante ao acesso à justiça e dos trâmites processuais?

88 respostas



Há a necessidade do avanço tecnológico dos procedimentos jurídicos de forma abrangente, mas desde que ocorra uma sincronia com a inclusão digital (ARENA; SILVA, 2023, p. 404), no intuito de que o acesso à justiça cumpra sua função garantidora para que os mais vulneráveis tenham seus direitos protegidos (BELLÉ, 2023, p. 03). Em razão do dever de procura, das áreas sem serviço de entrega domiciliar e das pessoas consideradas excluídas digitalmente revela-se ser indispensável o papel do oficial de justiça para a comunicação judicial.

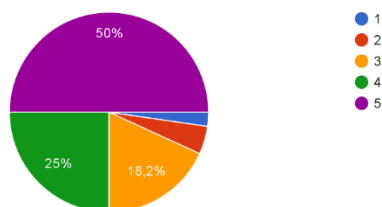
Além disso, são os oficiais de justiça que representam o Poder Judiciário nas ruas, executando decisões e atuando com a sensibilidade e humanização que os robôs ainda não possuem.

Muitas diligências exigem um contato humano direto e a habilidade de lidar com situações complexas que não se limitam a decisões

baseadas em dados, mas sim na interação pessoal e compreensão das circunstâncias individuais de cada caso. Mesmo em uma era digital, a presença humana é indispensável para garantir que as decisões judiciais sejam implementadas de maneira justa e empática, uma vez que o toque humano ainda não pode ser completamente replicado por máquinas (PARIZIO, 2023, online). Esse resultado mantém coerência com o entendimento doutrinário e sugere que o trabalho do oficial de justiça vai muito além da entrega do mandado, mas cumpre uma função social.

No que se refere à relevância do oficial de justiça na autocomposição dos litígios e na pacificação dos conflitos (Gráfico 14), 50 % dos participantes responderam ser muito relevante, conforme mais bem representado no gráfico a seguir.

14 - Para você, qual a relevância do oficial de justiça na autocomposição dos litígios e na pacificação dos conflitos? (Escala linear: 1 = Sem relevância | 5 = Muito Relevante)  
88 respostas



Observa-se neste resultado o quanto foi baixo esse percentual comparado a todos os demais aspectos do oficial de justiça consultados nessa pesquisa. Quando se soma o percentual desse resultado referente a muito relevante 50% com o seguinte percentual 25% dá um total de 75% que considera relevante essa atribuição pelo oficial de justiça. Esse resultado é muito semelhante com o resultado da pesquisa de Ricardo

Prado (2018) em que 68% dos oficiais consideraram muito relevante a autocomposição pelos oficiais. Trouxemos a comparação com essa pesquisa de Ricardo, pois o seu problema de pesquisa se relaciona com o presente estudo.

Visando esclarecer melhor sobre a autocomposição pelos oficiais realizou-se mais alguns questionamentos. No Gráfico 15 foram instados a responder se as capacitações realizadas até o momento na comarca de atuação são suficientes para que o oficial de justiça esteja apto ao papel de conciliador e 90,9% dos pesquisados responderam não.

Após, ao serem indagados (Gráfico 16) se a indicação contida no mandado de que o objeto da lide comporta transação para informar as partes sobre a possibilidade de apresentarem propostas de acordo, se aumentaria a incidência do VI do artigo 154 do CPC, 85,2% responderam que sim. Esse resultado sugere que se houver um preparo, uma orientação melhor, um apoio, a aplicação do que dispõe referido inciso será maior.

Outro aspecto também sobre a autocomposição (Gráfico 17) que os participantes responderam, é se falta incentivo institucional para a aplicabilidade desse inciso VI do artigo 154 do CPC pelos oficiais e 94,3% responderam que sim. Tendo também sido esse aspecto tratado na pesquisa de Prado (2018), observa-se também que os resultados se aproximaram.

E ainda nesse tópico da autocomposição, questiona-se se o excesso de mandados e falta de capacitação técnica são obstáculos para que os oficiais deixem de certificar propostas de acordo (Gráfico 18), e 96,6% dos participantes responderam sim. Comparando também esse resultado com

resultado da pesquisa de Prado (2018) sobre a questão da falta de capacitação e excesso de mandados também foi bem semelhante. Isso sugere o quanto poderá mudar esse cenário da falta de aplicabilidade desse instituto da autocomposição pelos oficiais se forem corrigidos os obstáculos que impedem a eficácia desse inciso VI do art.154.

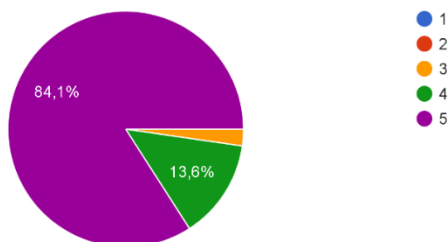
Pelos resultados apresentados sobre a falta de capacitação técnica, o excesso de mandado e falta de apoio institucional evidenciam que esses problemas podem dificultar a aplicabilidade do inciso VI do artigo 154 do CPC. Esse resultado, conjuntamente com a literatura estudada, aponta que a falta de postura do oficial como facilitador e conciliador pode decorrer desses problemas e leva ao baixo número de apresentação de propostas de acordo pelos oficiais de justiça.

Esses resultados não estão dissonantes com a realidade, pois, recentemente, 26 de dezembro de 2025 saiu uma notícia no site do CNJ informando que este órgão aprovou uma recomendação para que os tribunais brasileiros regulamentem a atuação dos oficiais de justiça como incentivadores da conciliação ao cumprirem mandados, no sentido de que esses profissionais poderão informar as partes sobre a possibilidade de acordo e registrar nos autos. Reforça então os resultados no sentido de que realmente falta um impulso e orientação institucional e que através disso os oficiais poderão se sentir mais preparados e seguros para atuar com essa nova postura de incentivador da autocomposição.

Voltando para o tema central, cujo problema consiste em saber se o oficial de justiça tem servido de instrumento de acesso à justiça na era digital, estando o resultado desse questionamento apresentado de forma

mais direta no Gráfico 6, no qual 84,1% dos participantes classificam como muito relevante a função do oficial de justiça na era digital como mais um instrumento de acesso à justiça. A abordagem desse gráfico e do seguinte (Gráfico 7), propositalmente alocados fora da sequência com relação aos demais gráficos, visando a explanação dos resultados desses demais, mostrarem se harmonizam e corroboram com o resultado destes seguintes.

6 - De 1 a 5, quanto você classificaria o grau de relevância da função do oficial de justiça na era digital como mais um instrumento de acesso à justiça...a linear: 1 =Sem relevância | 5 = Muito relevante)  
88 respostas



O oficial de justiça exerce função essencial à efetivação da prestação jurisdicional, pois é quem concretiza, na prática, as decisões judiciais que, de outro modo, permaneceriam apenas no plano teórico (PAIM, 2015).

As atividades externas são executadas pelo oficial, que funciona como um braço do juiz fora do ambiente judicial — conhecido como "a mão estendida do juiz nas ruas" dentro do sistema judiciário. Isso se deve ao fato de que algumas pessoas não têm acesso a plataformas digitais e, além disso, em casos de problemas tecnológicos, são os oficiais que se movimentam para realizar os procedimentos. Nesse contexto, em termos tecnológicos, pode ser mais fácil substituir um juiz que trocar um oficial

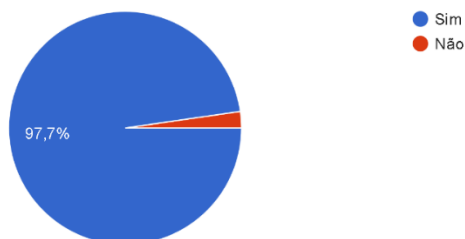
(PARÍZIO, 2023).

Os resultados expressam que a função do oficial de justiça é relevante na era tecnológica como instrumento de acesso à justiça. A atuação do oficial, agora integrada a ferramentas tecnológicas, visa garantir a efetividade dos atos processuais e fortalece a cidadania jurídica, especialmente em contextos de desenvolvimento local sustentável. Sua presença física ou digital assegura que decisões judiciais sejam cumpridas, tornando-o um elo no sistema de justiça. Assim, esse resultado sugere que seu papel é essencial na efetivação do direito de acesso à justiça, mesmo diante das transformações digitais.

O resultado apresentado no Gráfico 7 — no qual 97,7% dos participantes afirmam que o olhar humanizado do oficial de justiça, mesmo na era digital, contribui para uma justiça mais justa e para a democratização do acesso à justiça — revela uma percepção alinhada com relevantes construções doutrinárias acerca do papel desse agente na concretização dos direitos fundamentais.

7 - O olhar humanizado do oficial de justiça frente à era digital, na sua opinião, contribui para uma justiça mais justa e para a democratização do acesso à justiça?

88 respostas



A Constituição da República de 1988 consagrou o acesso à justiça como direito fundamental (art. 5º, XXXV), não o compreendendo apenas como possibilidade formal de ingresso em juízo, mas como efetiva obtenção de tutela jurisdicional adequada. Nesse sentido, Mauro Cappelletti e Bryant Garth, ao desenvolverem a teoria das “ondas renovatórias do acesso à justiça”, sustentam que o verdadeiro acesso pressupõe mecanismos capazes de reduzir desigualdades estruturais, especialmente em relação aos grupos vulneráveis. O oficial de justiça, ao atuar diretamente junto às partes, especialmente nas diligências externas, desempenha função que ultrapassa o cumprimento mecânico de ordens, constituindo-se elo entre o Poder Judiciário e a realidade social.

A expressiva concordância dos participantes da pesquisa reforça a compreensão de que, na era digital — marcada pela virtualização dos processos e pela automação de atos judiciais —, a presença humanizada do oficial de justiça torna-se ainda mais relevante. A digitalização, embora amplie a celeridade e a eficiência, pode aprofundar desigualdades quando considerada a exclusão digital que atinge parcelas vulneráveis da população. Nessa perspectiva, o oficial de justiça atua como instrumento de inclusão, garantindo que a comunicação processual alcance aqueles que não dispõem de meios tecnológicos adequados.

Sob a ótica doutrinária brasileira, Kazuo Watanabe (2019) defende que o acesso à justiça deve ser compreendido como acesso à ordem jurídica justa, o que envolve não apenas a decisão judicial, mas sua efetiva concretização. O oficial de justiça é precisamente o agente que materializa essa decisão no plano fático, assegurando que a tutela jurisdicional produza

efeitos concretos na vida das pessoas. Assim, seu olhar humanizado — atento às peculiaridades sociais, econômicas e culturais das partes — contribui para uma execução mais equitativa e sensível às vulnerabilidades.

Também sob a perspectiva da dignidade da pessoa humana como fundamento do Estado Democrático de Direito, a atuação humanizada dialoga com a ideia de jurisdição comprometida com valores constitucionais. Ao lidar diretamente com situações de conflito, o oficial de justiça exerce papel de mediação institucional, podendo reduzir tensões e assegurar tratamento respeitoso às partes, especialmente às mais fragilizadas.

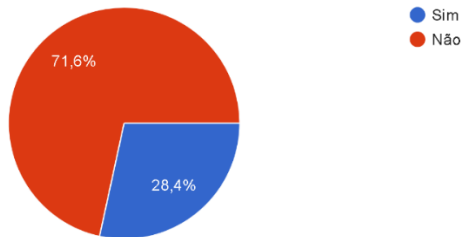
Portanto, o resultado da pesquisa confirma a hipótese de que o oficial de justiça constitui instrumento de acesso à justiça, sobretudo para os vulneráveis. Sua atuação, marcada pela presença física e pela sensibilidade social, funciona como ponte entre o sistema processual — cada vez mais digital — e a realidade concreta dos jurisdicionados. Assim, a percepção de 97,7% dos respondentes não apenas revela reconhecimento empírico da relevância dessa função, mas encontra sólido respaldo na doutrina do acesso à justiça, que concebe a efetividade e a humanização como elementos essenciais de uma ordem jurídica verdadeiramente democrática.

O resultado do Gráfico 19, ao indicar que 71,6% dos oficiais de justiça participantes não se sentem devidamente reconhecidos e valorizados em sua função, revela uma tensão estrutural entre a centralidade material de sua atuação e a percepção institucional de sua

importância.

19 - Você, enquanto oficial de justiça, sente-se devidamente reconhecido e valorizado na sua função?

88 respostas



Esse dado empírico dialoga diretamente com o problema de pesquisa, pois, se o oficial de justiça é instrumento de acesso à justiça na era digital, a ausência de reconhecimento pode comprometer a própria efetividade da tutela jurisdicional.

A doutrina do acesso à justiça, desenvolvida por Mauro Cappelletti e Bryant Garth, sustenta que a efetividade do sistema depende não apenas de normas adequadas, mas também de estruturas institucionais eficientes e valorizadas. A superação das barreiras econômicas, sociais e culturais exige agentes capacitados e legitimados. Se o oficial de justiça atua como ponte entre o Poder Judiciário e o cidadão — especialmente os vulneráveis —, sua desvalorização institucional representa obstáculo indireto ao próprio acesso substancial à justiça.

Além disso, a constitucionalização do processo, defendida por autores como Luiz Guilherme Marinoni (2014), reforça que a efetividade processual depende da atuação comprometida e qualificada de todos os sujeitos processuais. A dignidade da pessoa humana e o devido processo

legal substancial exigem uma execução humanizada, proporcional e sensível às particularidades do caso concreto. Na era digital, em que o processo eletrônico e a automação ampliam a distância entre o sistema e o jurisdicionado, o oficial de justiça assume papel ainda mais relevante como agente de humanização e inclusão.

A ausência de reconhecimento institucional pode gerar impactos na motivação, na autoestima profissional e na qualidade da prestação do serviço público. Sob a perspectiva da teoria da administração pública e da eficiência (art. 37, CRFB/88), a valorização funcional é elemento indispensável para assegurar desempenho adequado e comprometido com os fins constitucionais. Se o oficial de justiça é instrumento de acesso à justiça, sua valorização não constitui mera questão corporativa, mas condição estrutural para a efetividade do direito fundamental previsto no artigo 5º, XXXV, da Constituição.

O dado de 71,6% (Gráfico 19), portanto, evidencia uma dissonância: ao mesmo tempo em que a função se expande qualitativamente na era digital — exigindo competências informacionais, inteligência situacional e atuação humanizada —, persiste a percepção de invisibilidade institucional. Essa contradição reforça a necessidade de políticas de reconhecimento, capacitação contínua e fortalecimento institucional, sob pena de se comprometer um dos principais elos entre o Judiciário e a sociedade.

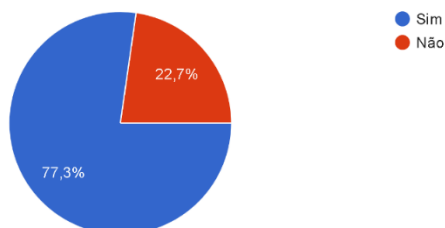
Conclui-se, assim, que o sentimento de desvalorização apontado pela maioria dos participantes não nega o papel do oficial de justiça como instrumento de acesso à justiça; ao contrário, evidencia que, para que essa

função seja plenamente exercida na era digital, é imprescindível o reconhecimento institucional de sua centralidade na concretização dos direitos fundamentais e na democratização do sistema de justiça.

O resultado apresentado no Gráfico 20 — segundo o qual 77,3% dos participantes entendem que o “oficial braçal” não mais subsiste, devendo o oficial de justiça do presente e do futuro atuar como agente de inteligência, informação, facilitação e conciliação — revela uma mudança paradigmática na compreensão dessa função estatal, especialmente no contexto da era digital.

20 - Você considera que o oficial braçal não existe mais e que o oficial do presente e futuro terá que ser um agente de inteligência, agente de informação, agente facilitador e agente conciliador?

88 respostas



Historicamente, a imagem do oficial de justiça esteve associada à prática material de atos executivos, como citações, intimações e penhoras, frequentemente reduzida a uma atuação meramente operacional. Contudo, a evolução do processo e a constitucionalização do direito processual impuseram uma releitura dessa função. A partir da Constituição de 1988, o processo passou a ser compreendido como instrumento de efetivação de direitos fundamentais, e não apenas como técnica formal de solução de conflitos.

Nesse sentido, a doutrina do acesso à justiça desenvolvida por Mauro Cappelletti e Bryant Garth demonstra que a efetividade da jurisdição exige atores comprometidos com a superação de barreiras estruturais. A terceira “onda renovatória” enfatiza mecanismos mais adequados, informais e consensuais de resolução de conflitos. Inserido nesse contexto, o oficial de justiça deixa de ser mero executor mecânico de ordens para assumir papel estratégico na concretização da tutela jurisdicional.

A expressiva maioria de 77,3% (Gráfico 20) dos respondentes reconhece essa transformação. Na era digital, marcada por processos eletrônicos, inteligência artificial e comunicação virtual, o oficial de justiça passa a desempenhar funções que exigem capacidade analítica, interpretação contextual e mediação social. A atividade contemporânea envolve a produção de certidões circunstanciadas, a coleta de informações qualificadas, a verificação de situações fáticas complexas e, muitas vezes, a atuação como facilitador do diálogo entre as partes.

A doutrina processual brasileira reforça essa perspectiva. Para Kazuo Watanabe (2019), o acesso à justiça deve ser entendido como acesso à ordem jurídica justa, o que pressupõe não apenas a decisão judicial, mas sua implementação adequada e socialmente eficaz. O oficial de justiça, ao atuar com inteligência e sensibilidade, contribui para que a execução das decisões ocorra de maneira proporcional e atenta às peculiaridades do caso concreto.

Conforme já ora mencionado, cabe reforçar que Luiz Guilherme Marinoni (2014) sustenta que a efetividade do processo depende da

adequada atuação dos sujeitos processuais na concretização da tutela jurisdicional. Nesse cenário, o oficial de justiça integra a engrenagem de efetivação do provimento judicial, sendo responsável por transformar a decisão abstrata em resultado prático. Quanto maior sua qualificação técnica e capacidade de mediação, maior a probabilidade de que a tutela seja efetiva e socialmente adequada.

Além disso, a valorização de métodos consensuais de resolução de conflitos, incentivada pelo Código de Processo Civil de 2015, aproxima o oficial de justiça da função de facilitador e incentivador da conciliação ao cumprir mandados, muitas vezes ele atua como primeiro contato institucional do cidadão com o Judiciário, podendo esclarecer dúvidas, orientar quanto às consequências jurídicas e até contribuir para soluções menos traumáticas. Essa dimensão dialoga com a ideia de justiça multiportas, também associada à evolução do acesso à justiça.

Portanto, o dado empírico de que 77,3% dos participantes visualizam o fim do “oficial braçal” confirma a transição de um modelo meramente executório para um modelo estratégico e informacional. Na era digital, o oficial de justiça afirma-se como instrumento de acesso à justiça não apenas por cumprir ordens, mas por atuar como agente de inteligência e mediação, reduzindo assimetrias informacionais, promovendo comunicação assertiva e contribuindo para a realização concreta dos direitos, especialmente em contextos de vulnerabilidade social e exclusão digital.

Os resultados demonstram consistência, uma vez que os participantes da pesquisa possuem experiência significativa e atuam em

contextos marcados por vulnerabilidade social e digital no âmbito tecnológico. Ademais, tais achados encontram respaldo na literatura especializada, o que reforça sua validade.

A partir dos resultados obtidos, reconhece-se que o oficial de justiça constitui um importante instrumento de acesso à justiça, na medida em que contribui para a efetividade desse acesso por meio de uma comunicação assertiva, de um olhar humanizado e da promoção de maior celeridade processual, favorecendo uma justiça mais humana e democrática. Nesse sentido, atua como elo entre a sociedade e o Poder Judiciário, ao mesmo tempo em que representa a materialização do Judiciário no espaço social.

Os resultados também indicam que, para atender às demandas da realidade contemporânea, o oficial de justiça necessita agregar novas funções à sua atuação tradicional, assumindo papéis como agente de inteligência, agente de informação, facilitador e promotor da conciliação. Entretanto, foram identificados obstáculos relevantes para a incorporação plena dessas atribuições, dentre os quais se destacam o excesso de mandados, a insuficiência de capacitação, a ausência de incentivos institucionais, bem como a falta de reconhecimento e valorização profissional.

Considerando que o aprofundamento desses óbices extrapola o foco da problemática central deste estudo, sugere-se que tais aspectos sejam explorados em pesquisas futuras.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo, intitulado “Oficial de justiça como elo entre a sociedade e o Judiciário: de comunicador a facilitador do acesso à justiça”, permitiu evidenciar a crescente relevância do oficial de justiça como agente promotor do acesso à justiça no contexto da era tecnológica. Embora o princípio do acesso à justiça esteja constitucionalmente assegurado pelo artigo 5º, XXXV, da Constituição Federal de 1988, sua efetivação enfrenta desafios complexos, especialmente em regiões marcadas por desigualdades sociais e digitais, como o Sertão de Pernambuco. Desse contexto surgiu a necessidade de pesquisar como o oficialato de justiça do Sertão Pernambucano tem desenvolvido suas atividades nesse âmbito digital.

Nesse contexto, a presente pesquisa teve como objetivo analisar o papel do oficial de justiça na era digital, compreendendo-o como um importante instrumento de garantia do direito fundamental de acesso à justiça.

No âmbito forense, as atividades externas do Poder Judiciário são desempenhadas pelos oficiais de justiça, que atuam como extensão da autoridade judicial fora do espaço físico dos tribunais. Em diversas situações, especialmente quando os jurisdicionados não possuem acesso ou familiaridade com as plataformas digitais utilizadas pelo Judiciário, são esses profissionais que se deslocam até as partes para viabilizar o cumprimento das determinações judiciais, assegurando a realização dos atos processuais.

Em consonância com Parízio (2023), citado anteriormente, sob a perspectiva tecnológica, torna-se mais viável substituir determinadas funções judiciais automatizáveis do que substituir a atuação do oficial de justiça, cuja atividade demanda interação humana e sensibilidade social. Os dados da pesquisa empírica corroboram essa compreensão: conforme evidenciado no Gráfico 6, 84,1% dos participantes consideram muito relevante a função do oficial de justiça na era digital como instrumento de ampliação do acesso à justiça.

Desse modo, verifica-se que a atuação desse profissional, agora integrada às ferramentas tecnológicas, contribui para a efetividade dos atos processuais e para o fortalecimento do acesso à justiça, repercutindo, inclusive, no desenvolvimento local sustentável.

Conforme visto, a modernização do Judiciário, impulsionada pelo Processo Judicial Eletrônico (PJe) e outras inovações digitais, tem transformado a dinâmica do trabalho dos oficiais de justiça e, por esta razão, buscou-se estudar o impacto do processo de modernização e digitalização da justiça brasileira nas atividades do oficialato de justiça no Sertão de Pernambuco.

O PJe foi um importante acontecimento, pois rompeu com todo o sistema judicial costumeiramente utilizado (ARENA; SILVA, 2023). Quanto a esse impacto, o resultado da pesquisa (Gráfico 2) mostra que 100% dos participantes consideram que a digitalização trouxe mudanças no trabalho do oficial de justiça.

O período pandêmico impulsionou a realização das ordens judiciais pelos meios eletrônicos. O CPC, artigo 196, disciplina que

compete ao CNJ e, supletivamente aos tribunais, regulamentar a prática e a comunicação oficial de atos processuais por meio eletrônico. Além disso, os dados da pesquisa também apresentam que 100% dos entrevistados consideram essas mudanças positivas, pois com o apoio da tecnologia esse profissional consegue realizar um maior número de diligências em menos tempo e, às vezes, de forma menos dispendiosa.

Ocorre que, como visto, a transformação digital não garante, por si só, um acesso mais equitativo à justiça. Diante disso, este estudo teve como um dos objetivos específicos debater a importância do oficial na era digital quanto elo entre a sociedade e o Poder Judiciário.

Foi visto que há a necessidade de que haja o avanço digital dos procedimentos jurídicos, mas desde que haja inclusão digital, para que o acesso a justiça cumpra sua função garantidora e os mais vulneráveis tenham seu direitos protegidos.

Verificou-se claramente que é o oficial de justiça quem age externamente, funcionando como os olhos e as mãos do magistrado. É ele que apresenta a visão externa dos jurisdicionados, suas demandas e, as situações que enfrentam, muitas vezes, adentram a intimidade do lar dos envolvidos.

Nessa esteira, verificou-se que o oficial de justiça contribui para aumentar o grau de conhecimento dos jurisdicionados, principalmente aos vulneráveis digitalmente, bem como presta auxílio quanto as informações dos trâmites processuais. Atuam representando o Poder Judiciário executando as decisões e atuando com a sensibilidade e humanização que as máquinas não possuem. Conforme o resultado da pesquisa, 100% dos

participantes reconhecem que o oficial de justiça contribui para facilitar o acesso a justiça junto aos vulneráveis digitais (Gráfico 13).

Também como objetivo específico investigou-se quais os principais pontos positivos e quais os principais entraves enfrentados pelo oficial de justiça na execução de suas atividades na nova era digital. O oficial contribui para a celeridade processual e hoje, com a permissão legal do cumprimento dos atos processuais pelos meios eletrônicos, foram ampliadas as formas de cumprimentos desses atos. Pelos dados da pesquisa, 100% dos participantes afirmaram que esses profissionais contribuem para a celeridade.

O dever de procura, os locais onde não se realizam entregas pelos correios, locais de difícil acesso, situações em que não é possível realizar as diligências pelos meios eletrônicos, nessas circunstâncias são os oficiais que viabilizam para efetivar a justiça em tempo hábil.

Em razão da rapidez das transformações tecnológicas os oficiais também reconhecem a necessidade de capacitação contínua. O excesso de mandados, falta de capacitação e de incentivo profissional, além do sentimento de não reconhecimento e valorização da sua função foram os principais pontos negativos apresentados pelos oficiais de justiça. Inclusive, esses fatores negativos, segundo a pesquisa, contribuem para o baixo número de apresentação de propostas de acordo, ou seja, a baixa aplicabilidade do artigo 154, inciso VI do CPC, quando do cumprimento dos atos processuais, o que sugere que, com a falta de conhecimentos específicos, sentem-se inseguros para tal.

E ainda como objetivo específico foi pesquisado sobre as

perspectivas de atuação do oficial de justiça diante das atuais transformações digitais vivenciadas no Poder Judiciário. Conforme a pesquisa, a maioria dos participantes (Gráfico 20) considera que o oficial braçal não existe mais e que o oficial do presente e futuro precisa ser um agente de inteligência, informação, facilitador e conciliador.

A doutrina e o CNJ também reconhecem essa ampliação na função dos oficiais de justiça por meio da Instrução Normativa Conjunta nº 01, de 03 fevereiro de 2025, para os oficiais de justiça desempenharem atividade de inteligência e da recomendação, para que o oficial seja um incentivador da conciliação ao cumprirem mandados judiciais, conforme já mencionadas anteriormente.

Todos os participantes da pesquisa consideraram que a sensibilidade, a proatividade, a inteligência emocional e a comunicação assertiva são habilidades necessárias para o oficial de justiça na era digital, para que possam agregar efetivamente as funções acima mencionadas. Por isso, cabe ao oficial de justiça procurar agregar essas habilidades ao perfil profissional e, ao invés de temer o avanço tecnológico, utilizá-lo em benefício da função. Disso evidencia que o oficial imbuído da sensibilidade e de uma comunicação assertiva percebe com mais clareza e amplitude as nuances do caso concreto quando em diligência e, de forma mais eficiente, atuará como comunicador e facilitador do acesso a justiça.

A hipótese levantada na introdução foi de que o oficial de justiça é um elo entre a sociedade e o Judiciário e por isso um facilitador do acesso a justiça. O primeiro contato com a parte processual quem realiza é o oficial de justiça. Não obstante a complexidade do sistema de justiça

digital, o olhar humanizado do oficial de justiça contribui para uma justiça mais justa e para a democratização do acesso a justiça. O oficial ora age como agente de informação para o jurisdicionado, ora colhe informação para o processo sobre a situação social e, dessa forma, diminui o distanciamento e empodera a parte para receber uma efetiva prestação jurisdicional. O Gráfico 12 apresenta que 98,9% dos participantes consideram que o oficial de justiça é um elo entre a sociedade e judiciário.

Quanto à problemática que permeou todo esse estudo em que se questionou o oficial de justiça na era tecnológica tem servido de instrumento para efetivar o acesso a justiça, consoante os dados dessa pesquisa, 84,1% dos participantes (Gráfico 6) classificam como muito relevante a função do oficial de justiça como mais um instrumento de acesso à justiça e 96,6% consideram que o oficial de justiça personifica o Poder Judiciário nas ruas (Gráfico 9).

Ressalta-se ainda um poderoso instrumento utilizado pelo oficial que faz a conexão entre o Judiciário e a sociedade que é a comunicação assertiva, sendo que os participantes da pesquisa consideram muito relevante esse instrumento para a execução dos atos judiciais. Destarte, de acordo com a pesquisa bibliográfica e empírica, os oficiais de justiça no contexto da justiça digital são realmente um facilitador do acesso à justiça e, para atuarem de forma justa e efetiva, necessitam de um perfil proativo, sensível, desenvolvendo a inteligência emocional e utilizando uma comunicação assertiva.

Ante o exposto, evidenciou-se que ao oficial de justiça atua na efetivação dos direitos, a exemplo, quando cumpre uma ordem de

afastamento em casos de violência doméstica, garante a proteção dos direitos; na comunicação processual, quando realiza a citação e intimação garante o contraditório e a ampla defesa; na autocomposição, ao certificar propostas de acordo proporciona a solução dos conflitos; como agente de campo, quando leva o Judiciário a área de difícil acesso; na atuação técnica age com imparcialidade garantindo a segurança jurídica. Em suma, o oficial de justiça não apenas entrega documentos, mas entrega o direito, torna a justiça acessível e eficiente para os cidadãos.

A metodologia adotada para a realização da presente pesquisa foi de natureza qualitativa e quantitativa, foram utilizados métodos como revisão bibliográfica e pesquisa de campo através da aplicação de um questionário com os oficiais de justiça do Sertão de Pernambuco, disponibilizado por meio do Google Forms, contendo 20 perguntas de forma direta e de fácil compreensão. Foi enviado aos oficiais de justiça através dos grupos de WhatsApp dos polos do plantão judiciário do Sertão de Pernambuco, criados especialmente para facilitar as diligências durante os plantões judiciários. Total de oficiais a serem pesquisados 168, os que participaram 88.

Quanto às limitações, é possível que o envio do link também por e-mail tivesse ampliado o número de participantes. Ademais, o período de aplicação do questionário — coincidente com o final e o início do ano — pode igualmente ter influenciado a adesão. Não obstante, tais fatores não comprometeram o alcance dos objetivos da pesquisa.

Os resultados também indicam que, para atender às demandas da realidade contemporânea, o oficial de justiça necessita agregar novas

funções à sua atuação tradicional, assumindo papéis como agente de inteligência, agente de informação, facilitador e promotor da conciliação. Entretanto, foram identificados obstáculos relevantes para a incorporação plena dessas atribuições, dentre os quais se destacam o excesso de mandados, a insuficiência de capacitação, a ausência de incentivos institucionais, bem como a falta de reconhecimento e valorização profissional.

Considerando que o aprofundamento desses óbices extrapola o foco da problemática central deste estudo, sugere-se que tais aspectos sejam explorados em pesquisas futuras.



## **REFERÊNCIAS**

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Valter Shuenquener de; GABRIEL, Anderson de Paiva; PORTO, Fábio Ribeiro. Os Núcleos de Justiça 4.0: inovação disruptiva no Poder Judiciário brasileiro. **Notícias CNJ**, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/os-nucleos-de-justica-4-0-inovacao-disruptiva-no-poder-judiciario-brasileiro/> Acesso em: 27 dez. 2024.

ARENA, Marcela Casanova Viana; SILVA, Nathiele Brito da. **Acesso à justiça na era da tecnologia**. In: SOUZA, José Augusto Garcia de; PACHECO, Rodrigo Baptista Pacheco; MAIA, Maurilio Casas (orgs.). 2. ed. Belo Horizonte, São Paulo: D'Plácido, 2023. 502 p.

BAHIA, Alexandre *et al.* **Inteligência Artificial e Direito processual: Os impactos da virada tecnológica no direito processual**. 2. ed. rev. atual e ampl. Salvador: JusPodivm, 2021.

BELLÉ, Adriano Vottri. O acesso à Justiça no Brasil: um desafio rumo à sustentabilidade. **Revista Gralha Azul: Periódico Científico da Escola Judicial do Paraná – EJUD**. Curitiba, v. 1, n. 17, p. 38-46, abr./maio 2023.

BERNARDES, Livia Heringer Pervidor; CARNEIRO, Yandria Gaudio. As ondas de acesso à justiça de Mauro Cappelletti e o acesso transacional à justiça. **Anais do III Congresso de Processo Civil Internacional**, Vitória, 2018.

BÍBLIA, N. T. Lucas. In: BÍBLIA. Português. Sagrada Bíblia Católica: Antigo e Novo Testamentos. Tradução dos Originais. São Paulo: Editora Ave Maria, 1998. p. 1366.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <https://www.stf.jus.br/arquivo/cms/legislacaoConstituicao/anexo/CF.pdf>. Acesso em: 1 jul. 2023.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm). Acesso em: 01 jul. 2023.

BRASIL. **Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985.** Disciplina a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao meio-ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico (VETADO) e dá outras providências. Disponível em: [BRASIL. Lei nº 4.717, de 29 de junho de 1965. \*\*Regula a ação popular.\*\* Disponível em: \[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\\_03/leis/l4717.htm\]\(https://www.planalto.gov.br/ccivil\_03/leis/l4717.htm\). Acesso em: 20 jul. 2023.](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7347orig.htm#:~:text=LEI%20No%207.347%2C%20DE%2024%20DE%20JULHO%20DE%201985.&text=Disciplina%20a%20a%C3%A7%C3%A3o%20civil%20p%C3%BAblica,VETADO)%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAs. Acesso em: 20 jul. 2023.</a></p></div><div data-bbox=)

BRASIL. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA - STJ. **REsp nº 1803491 / MT (2019/0071807-8)** autuado em 25/03/2019. Relator Ministro Marco Buzzi. Quarta Turma. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalt/Paginas/Comunicacao/Noticias/2023/23022023-Acordo-no-STJ-encerra-processo-de-indenizacao-que-jadurava-mais-de-15-anos.aspx>. Acesso em: 01 jul. 2023.

CÂMARA DOS DEPUTADOS. **Projeto de Lei nº 4.755/2020.** Ementa Altera os artigos 154, 481, 482, 483 e 484 da Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015 (Código de Processo Civil), para dispor sobre as atribuições do Oficial de Justiça. Disponível em: [CÂMARA DOS DEPUTADOS. \*\*Projeto de Lei nº 9.609/2018.\*\* Ementa Altera a Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015, Código de Processo Civil, instituindo o inciso VII no art. 154, atribuindo ao Oficial de Justiça a incumbência de conciliar e mediar conflitos constantes nos processos judiciais. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposi>](https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2263543&fichaAmigavel=nao#:~:text=PL%204755%2F2020%20Inteiro%20teor,Projeto%20de%20Lei&text=Altera%20os%20artigos%20154%2C%20481,atribui%C3%A7%C3%B5es%20do%20Oficial%20de%20Justi%C3%A7a. Acesso em: 20 out. 2024.</a></p></div><div data-bbox=)



2024. Brasília: CNJ, 2024. 448 p.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - CNJ. **Resolução nº 354 de 19 de novembro de 2020**. Dispõe sobre o cumprimento digital de ato processual e de ordem judicial e dá outras providências. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3579>. Acesso em: 09 jul. 2023.

CUNHA, Eduarda Miranda da. Uma Análise acerca da Importância e das Atribuições do Oficial de Justiça na Jurisdição Criminal. **Revista Interfaces**, Suzano, ano 15, n.10 jun. 2023.

DAVIS, Mark H; KRAUS, Linda A. Personality and empathic accuracy. **Empathic Accuracy**, 1997, p. 144-168. Disponível em: [https://books.google.com.br/books?hl=pt-PT&lr=&id=7ob3yJdFqQC&oi=fnd&pg=PA144&ots=YZ2pCuvnsX&sig=ZQ9c8PeNMQRz6de\\_iMasjDrfmME#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.br/books?hl=pt-PT&lr=&id=7ob3yJdFqQC&oi=fnd&pg=PA144&ots=YZ2pCuvnsX&sig=ZQ9c8PeNMQRz6de_iMasjDrfmME#v=onepage&q&f=false). Acesso em: 22 jan. 2025.

DIAS, Alice de Souza Tinoco et al. 14. A importância da linguagem para o oficial de justiça no cumprimento da ordem judicial. **Revista Philologus**, v. 27, n. 81 Supl., 2021, 226 p. Disponível em: <https://solides.com.br/blog/comunicacao-interpessoal/> Acesso em: 21 jan. 2025.

DONIZETTI, Elpídio. **Curso de Direito Processual Civil**. 24. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

FIGUEIREDO, Luís Carlos de Barros. **Palestra promovida pela Esmape “Oficial de Justiça como agente transformador de paradigmas”**. Youtube.Br em 22/03/2021. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=ic8Ka8CzPbY>. Acesso em: 23 dez. 2024.

FRANÇA, Bruno Araújo; MATIVI, Mariana; SILVEIRA, Matheus. Inciso XXXV – Princípio constitucional do acesso à justiça: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”. **Politize** [online], publicado em 04 de fevereiro de 2020. Disponível em: <https://www.politize.com.br/artigo-quinto/principio-constitucional-do-acesso-a-justica/>. Acesso em: 13 jul. 2024.

FURBINO, Isabella. **Comunicação Interpessoal: o que é e como desenvolver nas empresas?** 19/08/2024. Disponível em <https://solides.com.br/blog/comunicacao-interpessoal/>. Acesso em: 20 maio 2025.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999

Global Access to Justice Project. Disponível em: <https://globalaccesstojustice.com/>. Acesso em: 01 maio 2025.

GRANNEMAN, Jenn. **Pessoas altamente sensíveis são fortes e empáticas**. 2023. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/saude/noticia/2023/12/17/pessoas-altamente-sensiveis-sao-fortes-e-empaticas-diz-especialista-veja-entrevista.ghtml> Acesso em: 21 jan. 2025.

HALL, J.A; ANDRZEJEWSKI, S. A; YOPCHICK, J. E. Correlatos psicossociais de sensibilidade interpessoal: uma meta-análise. **Journal of Nonverbal Behavior**, 2009, 33, 3, p. 149-180. DOI: 10.1007 / s10919-009-0070-5.

HAN, Byung Chul. **Sociedade do cansaço**. Tradução de Enio Paulo Giachini. Petrópolis, RJ: Vozes, 2015.

HOYLE, J., CRENSHAW, H. **Interpersonal sensitivity**. New York: Eye on Education, Inc. 1997. Disponível em: <https://books.google.com/fj/books?id=Qvxewaktcuuc&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false> Acesso em: 21 jan. 2025.

JUSBRASIL. **Andamento do Processo n. 1002741-59.2023.8.26.0270 - Alimentos - Lei Especial Nº 5.478/68 - 07/07/2023 do TJSP**. Jusbrasil [online], publicado em 07 de julho de 2023. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/diarios/documentos/1890201299/andamento-do-processo-n-1002741-5920238260270-alimentos-lei-especial-n-5478-68-07-07-2023-do-tjsp>. Acesso em: 07 ago. 2024.

KLARMANN, Julia; CANTALI, Rodrigo. Online dispute resolution e o

Direito do Consumidor. **Revista Consultor Jurídico**, 2021. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-ago-23/opiniaio-online-dispute-resolution-direito-consumidor/>. Acesso em: 15 jan. 2024.

LIMA, Daniel Henrique Sprotte. Online Dispute Resolution: Tecnologia a serviço do Acesso à Justiça. **XXVII Congresso Nacional do CONPEDI**. Porto Alegre, RS; 2018. Disponível em: <http://conpedi.danilolr.info/publicacoes/34q12098/w92y6fx1/8ThmyGH C2T0iLq9l.pdf>. Acesso em: 16 jan. 2024.

LIMA, Edvaldo. **Oficial de Justiça Conciliador**. 2019. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/noticias/oficial-de-justica-conciliador/2298105>. Acesso em: 06 jul. 2023.

LOPES, Pedro. **Startup cria IA e já vende juiz de direito robô: 'Superar o judiciário'**. Disponível em <https://www.uol.com.br/tilt/noticias/redacao/2025/02/11/startup-cria-ia-e-ja-vende-juiz-de-direito-robo-superar-o-judiciario.htm> Acesso em: 16 fev. 2025.

LUQUE, Borja. **O que é sensibilidade interpessoal?** Disponível em: <https://psicologiadiz.com/social/o-que-e-sensibilidade-interpessoal/>. Acesso em: 21 jan. 2025.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MARINONI, Luiz Guilherme. **Teoria geral do processo**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

MARQUES, José Roberto. **Pessoa Racional**. Disponível em: <https://jrmcoaching.com.br/blog/pessoa-racional-vamos-falar-sobre-ela/>. Acesso em: 21 jan. 2025.

MARQUES, R. A. Resolução de Disputas Online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça. **Revista de Direito e as Novas Tecnologias**, São Paulo: v. 5, 2019.

MARTINS, Humberto Eustáquio Soares. **Evento “Democratizando o acesso à Justiça”**. 2020 Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/02/democratizando-acesso-justica-2022-v2-01022022.pdf>. Acesso em: 01 jul. 2023.

MIGALHAS. Dia Nacional do Oficial de Justiça: "o porta voz do direito de defesa". **Migalhas** [online], publicado em 25 de março de 2022. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/quentes/362311/dia-nacional-do-oficial-de-justica--o-porta-voz-do-direito-de-defesa>. Acesso em: 06 ago. 2024.

MINICUCCI, A. **Relações humanas**: Psicologia das relações interpessoais. São Paulo: Atlas, 1982. Disponível em: <https://www.studocu.com/pt-br/messages/question/6894853/i-defina-a-partir-de-minucucci-sensibilidade-social-e-flexibilidade-de-comportamentoii>. Acesso em: 06 ago. 2024.

MORENO, Pablo Ernesto Medrado. **El camino de “los pobres” hacia la Justicia Administrativa**. In: PINZÓN, Miguel Malagon; VELÁSQUEZ, Carolina Moreno. Problemas Actuales del Derecho Administrativo. Bogotá: Universidad de Los Andes, 2020.

MUSSI, Ricardo Franklin de Freitas *et al.*; Pesquisa Quantitativa e/ou Qualitativa: distanciamentos, aproximações e possibilidades. **Revista Sustinere**, [S. l.], v. 7, n. 2, p. 414–430, 2020. DOI: 10.12957/sustinere.2019.41193. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/sustinere/article/view/41193>. Acesso em: 6 abr. 2026.

NARY, Gerges. **Oficial de Justiça - Teoria e Prática**. 9 ed. rev. e atual. São Paulo: Livraria e Editora Universitária de Direito, 2000, p. 62.

OLIVEIRA, Adalberto de. **Palestra promovida pela Esmape “Oficial de Justiça como agente transformador de paradigmas”**. Youtube.Br em 22/03/2021. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=ic8Ka8CzPbY>. Acesso em: 23 dez. 2024.

OLIVEIRA JÚNIOR, Osair Victor de. Prefácio. In: PIRES, Flávia Teixeira Silva; DIAS, Alice de Souza Tinoco; SOUZA, Carlos Henrique

Medeiros (orgs.). **Oficiais de justiça: desafios e práticas na contemporaneidade**. 1. ed. Campos dos Goytacazes, RJ: Encontrografia Editora, 2022.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Paris, 1948. Disponível em: <https://www.un.org/en/about-us/universal-declaration-of-human-rights>. Acesso em: 07 abr. 2026.

OTTOBONI, Maria Fernanda Stocco; NUNES, Juliana Raquel. **Revista Cidadania e Acesso à Justiça**, e-ISSN: 2526-026X, v. 9, n. 1, p. 14-35, Jan/Jul. 2023. Disponível em:

<https://www.indexlaw.org/index.php/acessoajustica/article/view/9669/pdf>. Acesso em: 30 set. 2024.

PAIM, Paulo. **Discurso no Senado Federal**. Brasília, DF, 2015.

PARIZIO, André. **Palestra: Visão Prática do Papel do Oficial de Justiça na Era Digital** [online]. 2023. Escola Superior dos Oficiais de Justiça do Brasil – ESOJUB. Disponível em: <https://afojebra.com.br/index.php/2023/09/16/palestra-visao-pratica-do-papel-do-oficial-de-justica-na-era-digital/>. Acesso em: 08 out. 2024.

PATRIOTA, Everaldo. **Democratizando o acesso à justiça: justiça social e o Poder Judiciário do Século XX**. Conselho Nacional de Justiça. Democratizando o acesso à Justiça: 2022. Flávia Moreira Guimarães Pessoa, (org.). Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wpcontent/uploads/2022/02/democratizando-acessojustica-2022-v2-01022022.pdf>. Acesso em: 18 jul. 2024.

PEREIRA, Brenda Arantes Miranda; MADEIRA, Marcell Fernando Alves. **Meios alternativos de resolução de conflitos**. 17 nov. 2020. Disponível em: <https://direitodofuturo.uff.br/2020/11/17/meios-alternativos-de-resolucao-de-conflitos/>. Acesso em: 01 jul. 2023.

PESSOA, Flávia Moreira Guimarães; ESCOBAR, Amanda Greff, Evento **Democratizando o acesso à Justiça**. 2020, p. 95. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/02/democratizando->

acesso-justica-2022-v2-01022022.pdf. Acesso em: 01 jul. 2023.

PIRES Flávia Teixeira Silva; SOUZA Carlos Henrique Medeiros de. **A comunicação judicial à luz de uma abordagem social no contemporâneo**, 2022. DOI: 10.52695/978-65-5456-006-1.1. Disponível em <https://encontrografia.com/wp-content/uploads/2022/11/ebook-Oficiais-de-Justica-1.pdf>. Acesso em: 21 jan. 2025

PIRES, Leonel Baldasso. **O oficial de justiça: princípios e prática**, 2. ed. Porto Alegre: Livraria Do Advogado, 1994. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/noticias/oficial-de-justica-a-luta-e-em-todo-brasil/138168312>. Acesso em: 06 jan. 2025.

PRADO, Ricardo Tadeu Estanislau. **A autocomposição pelo oficial de justiça: um estudo de caso da aplicabilidade do Art. 154, VI, CPC, no Poder Judiciário Catarinense**. 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/205204>. Acesso em: 01 jul. 2024.

ROCHA, Sabrina. Palestrante do 8º ENOJUS 2024 promovido pela ESMAPE. Disponível em: <https://www.youtube.com/playlist?list=PLkjANzOV-HYY2GR7eKgBQIIL3a0EuJnh>. Acesso em: 06 jan. 2025.

ROCHA, Sabrina. Palestrante do Webnário promovido pela ESMAPE. **Oficial de Justiça - Elo Fundamental entre a População e o Poder Judiciário**. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=6EyQg44SX18>. Acesso em: 01 jul. 2023.

ROSA, Alexandre Morais da.; GUASQUE, Bárbara. O avanço da disrupção nos tribunais brasileiros. *In*: NUNES, Dierle; LUCON, Paulo Henrique dos Santos; WOLKART, Erik Navaro (coords). **Inteligência Artificial e Direito Processual: os impactos da virada tecnológica no direito processual**. Salvador: JusPodivm, 2021.

SADEK, Maria Tereza Aina. Acesso à justiça: porta de entrada para a

inclusão social. *In*: LIVIANU, Roberto (coord.). **Justiça, cidadania e democracia**. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisa Social, 2009.

SAMPIERI, R. *et al.* **Definições dos enfoques quantitativo e qualitativo, suas semelhanças e diferenças**. Porto Alegre: Penso, 2013.

SCHAWB, Klaus. **A quarta revolução industrial**. Tradução de Daniel Moreira Miranda. São Paulo: Edipro, 2016.

SILVA, Claudete Pessoa. **Palestra promovida pela Esmape “Oficial de Justiça como agente transformador de paradigmas”**. Youtube.Br em 22/03/2021. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=ic8Ka8CzPbY>. Acesso em: 23 dez. 2024.

SINDOJUS-PE. **Live SINDOJUS-PE sobre a Instrução Normativa Conjunta TJPE 04/2023**. Youtube.Br em 08/06/2023. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=03cHzEE9h0I>. Acesso em: 10 nov. 2024.

SORRENTINO, Luciana Yuki; COSTA NETO, Raimundo Silvino da. **O Acesso digital à Justiça - A imagem do Judiciário Brasileiro e a prestação jurisdicional nos novos tempos**. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT), Artigos 2020. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/artigos-discursos-e-entrevistas/artigos/2020/o-acesso-2013-digital-2013-a-justica-a-imagem-do-judiciario-brasileiro-e-a-prestacao-jurisdicional-nos-novos-tempos>. Acesso em: 03 out. 2024.

SUSSKIND, Richard. **Online Courts and the Future of Justice**. Oxford: Oxford University Press, 2019.

TATSCH, Constança. **Pessoas altamente sensíveis são fortes e empáticas**. 2023. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/saude/noticia/2023/12/17/pessoas-altamente-sensiveis-sao-fortes-e-empaticas-diz-especialista-veja-entrevista.ghtml>. Acesso em: 21 jan. 2025.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Curso de direito processual civil**. vol. I. 20. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO CEARÁ - TJCE. **Oficial de Justiça: muito além de um cumpridor da ordem judicial**. (por Emanuely Neri). 24 março 2023. Disponível em: <https://www.tjce.jus.br/noticias/oficial-de-justica-muito-alem-de-um-cumpridor-da-ordem-judicial/>. Acesso em: 08 março 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PERNAMBUCO - TJPE. **Instrução Normativa Conjunta nº 01, de 03 fevereiro de 2025**. Disponível: [https://www2.tjpe.jus.br/noticias\\_ascomSY/arquivos/2025\\_02\\_13\\_Instrucao\\_Normativa\\_Conjunta\\_n.1.2025.pdf](https://www2.tjpe.jus.br/noticias_ascomSY/arquivos/2025_02_13_Instrucao_Normativa_Conjunta_n.1.2025.pdf). Acesso em: 15 fev. 2025.

URQUIZA, Antônio Hilário Aquilera; CORREIA, Adelson Luiz. Acesso à Justiça em Cappelletti/Garth e Boaventura de Souza Santos. **Revista de Direito Brasileira**, São Paulo, SP, v. 20, n. 8, p. 305-319, mai./ago. 2018. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/rdb/article/view/3844>. Acesso em: 06 jul. 2023.

XAVIER, Luiz Gustavo. **Proposta classifica oficial de justiça como carreira típica de Estado**. Agência Câmara de Notícias, publicado em 26 de maio de 2023. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/966057-projeto-classifica-oficial-de-justica-como-carreira-tipica-de-estado>. Acesso em: 07 jul. 2024.

WATANABE, Kazuo. **Reforma do CPC perdeu oportunidade de melhorar sistema das ações coletivas**. Entrevista Consultor Jurídico. 09 junho 2019. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2019-jun-09/entrevista-kazuo-watanabe-advogado/>. Acesso em: 27 dez. 2024.

## ÍNDICE REMISSIVO

### A

Acesso à internet, 15, 46

Acesso à justiça, 10, 11, 12, 14, 15, 22, 33, 34, 40, 43, 44, 45, 46, 48, 50, 51, 67, 71, 73, 76, 77, 78, 79, 158, 289 Ação civil pública, 171 Ação de exoneração de alimentos, 123, 287

Ação de indenização, 16, 162

Ação popular, 171

Agente de inteligência, 95, 262

Ampla defesa, 94, 247

Análise de conteúdo, 14, 438

Assistência judiciária gratuita, 44, 71, 72, 76, 77

Atos de coação, 68, 126

Atos de execução, 68, 126

Atos de intercâmbio processual, 68, 125

Atos processuais externos, 15, 68, 127, 443

Autocomposição, 10, 16, 72, 98, 99, 100, 101, 102, 148, 156,

160, 296, 298, 302 Auxiliar da Justiça, 95, 121, 263, 279

Avaliação de bens, 68, 126, 128

### B

Baixa renda, 44, 71

Bloqueio de valores, 59, 96, 117, 272

Busca e apreensão, 68, 126, 133, 199

### C

Capacitação profissional, 68, 134, 148, 226, 299, 304

Celeridade processual, 10, 123, 289, 409

Centrais de Mandados (CEMANDO), 84, 198, 201

Certidão circunstanciada, 95, 121, 123, 152, 278, 288

Citação, 68, 80, 125, 128, 129, 130, 151, 153, 189, 190, 191,

- 263, 264, 287
- Citação por meio eletrônico, 72, 151, 153, 191, 211, 214
- Código de Processo Civil (CPC), 10, 11, 68, 72, 100, 124, 130, 132, 154, 156, 190, 289, 300, 302, 408
- Comunicação assertiva, 123, 286
- Comunicação eletrônica, 80, 189, 196, 211, 212, 214
- Conciliação, 44, 100, 157, 262, 299
- Conectividade, 15, 445
- Conselho Nacional de Justiça (CNJ), 10, 11, 14, 15, 59, 68, 95, 97, 100, 117, 129, 132, 133, 155, 422, 441, 443, 449
- Constituição Federal de 1988, 10, 11, 14, 22, 33, 34, 44, 71, 76, 77, 78, 103, 408, 420, 434
- Contraditório, 94, 247
- Cooperação processual, 10, 11, 408, 409, 420
- Cultura da consensualidade, 44, 98
- D
- Defensoria Pública, 44, 78
- Democratizando o acesso à justiça, 10, 410, 422
- Dever de procura, 73, 181
- Dignidade humana, 44, 99
- Diligência, 68, 73, 128, 178, 182
- Direito de defesa, 95, 264
- E
- Economia processual, 10, 409, 421
- Efetividade jurisdicional, 10, 15, 93, 127, 234, 236, 240, 247, 289, 409
- Era tecnológica, 10, 11, 14, 73, 80, 188, 419, 430, 434, 436
- Estado Democrático de Direito, 22, 33
- F
- Facilitador do acesso à justiça, 1, 2, 3, 10, 11, 13, 14, 15, 72, 158, 411, 413, 417, 423, 425, 429
- Flexibilidade processual, 10,

409, 421

## I

Incentivo institucional, 148, 302

Instrução Normativa nº 04/2023 (TJPE), 84, 197, 198, 201, 209, 210, 224, 273

Instrução Normativa Conjunta nº 01/2025 (TJPE), 59, 117

Inteligência processual, 59, 96, 117, 272, 273

Intimação, 68, 124, 125, 129, 132, 151, 153, 155

## J

Juizados de Pequenas Causas, 44, 73, 76

Juizados Especiais Cíveis e Criminais, 44, 73

Jurisprudência do STJ, 10, 11, 72, 160, 162, 316, 410, 422

Justiça 4.0, 15, 449

Justiça digital, 15, 449

## L

Lei de Assistência Judiciária Gratuita, 44, 71, 73, 76

Lei Maria da Penha, 68, 133

Linguagem clara e acessível, 95, 123, 265, 287

Litigiosidade, 44, 98, 158

## M

Mandado judicial, 72, 84, 148, 199, 224, 225, 232, 237, 245, 246, 300, 304

Mediação, 44, 100

Metodologia qualitativa, 10, 11, 125, 418, 429, 431

## O

Oficial de justiça, 1, 2, 3, 10, 11, 13, 14, 15, 59, 68, 72, 73, 80, 84, 93, 94, 95, 116, 117, 125, 127, 128, 129, 133, 134, 135, 148, 153, 156, 157, 158, 159, 161, 177, 178, 180, 181, 189, 191, 197, 198, 199, 200, 210, 221, 222, 225, 232, 233, 235, 236, 238, 240, 241, 242,

243, 244, 247, 262, 263, 264, 265, 271, 272, 273, 277, 278, 279, 280, 287, 289, 296, 298, 299, 302, 304, 407, 408, 411, 413, 415, 418, 419, 420, 423, 425, 427, 429, 430, 434, 436, 437, 438, 439, 440, 443

Ondas de acesso à justiça, 44, 67, 73, 79

## P

Pandemia (Covid-19), 15, 44, 68, 73, 135, 187, 449

Penhora, 68, 126, 128

Pesquisa de campo, 10, 11, 14, 415, 427, 437

Poder Judiciário digital, 73, 188, 189

Porta-voz do direito de defesa, 95, 264

Processo Judicial eletrônico (PJe), 15, 73, 179, 449

Produtividade, 44, 93, 97, 234, 236

## R

Recurso Especial nº

1803491/MT, 10, 11, 16, 162, 316, 410, 422

Reintegração de posse, 68, 126, 133

Revolução 4.0, 15, 444

## S

Segurança jurídica, 72, 214

Sensibilidade, 10, 11, 95, 279, 411, 423

Sertão de Pernambuco, 10, 11, 14, 418, 427, 429, 436, 437

Sindicato dos Oficiais de Justiça (SINDOJUS), 84, 197, 198

SisbaJud, 59, 96, 117, 272, 273

## T

Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE), 14, 15, 59, 84, 117, 197, 198, 201, 209, 273, 436, 449

V

Vulnerabilidade social, 10, 11,  
44, 78, 417, 429

Vulnerabilidade digital, 10, 11,  
417, 429

**OFICIAL DE JUSTIÇA COMO ELO ENTRE A SOCIEDADE E  
O JUDICIÁRIO: DE COMUNICADOR A FACILITADOR DO  
ACESSO À JUSTIÇA**  
6ª Edição

Revista REASE chancelada pela Editora Arché.  
São Paulo- SP.  
Telefone: +55(11) 5107- 0941  
<https://periodicorease.pro.br>  
[contato@periodicorease.pro.br](mailto:contato@periodicorease.pro.br)

**OFICIAL DE JUSTIÇA COMO ELO ENTRE A SOCIEDADE E  
O JUDICIÁRIO: DE COMUNICADOR A FACILITADOR DO  
ACESSO À JUSTIÇA**

