

idp

idn

MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

**O OFICIAL DE JUSTIÇA COMO ATOR NA POLÍTICA
JUDICIAÁRIA DE SOLUÇÃO CONSENSUAL DE CONFLITOS:
UM ESTUDO ATRAVÉS DA PESQUISA-AÇÃO PARTICIPATIVA**

EMERSON MACHADO XAVIER

Brasília-DF, 2022

EMERSON MACHADO XAVIER

**O OFICIAL DE JUSTIÇA COMO ATOR NA POLÍTICA
JUDICIÁRIA DE SOLUÇÃO CONSENSUAL DE
CONFLITOS: UM ESTUDO ATRAVÉS DA PESQUISA-
AÇÃO PARTICIPATIVA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós Graduação em Administração Pública, do Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre.

Orientador

Professor Doutor Alexandre de Ávila Gomide

Coorientador

Professor Doutor Ricardo Geraldo Rezende Silveira

Brasília-DF 2022

EMERSON MACHADO XAVIER

O OFICIAL DE JUSTIÇA COMO ATOR NA POLÍTICA JUDICIÁRIA DE SOLUÇÃO CONSENSUAL DE CONFLITOS: UM ESTUDO ATRAVÉS DA PESQUISA-AÇÃO PARTICIPATIVA

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública do Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração Pública.

Aprovado em 21 / 06 / 2022

Banca Examinadora

Prof. Dr. Alexandre de Ávila Gomide – Orientador

Prof. Dr. Ricardo Geraldo Rezende Silveira – Coorientador

Profa. Dra. Suely Mara Vaz Guimarães de Araújo

Profa. Dra. Luciana Silva Garcia

X3o Xavier, Emerson Machado
O oficial de justiça como ator na política judiciária de solução consensual de conflitos: um estudo através da pesquisa-ação participativa / Emerson Machado Xavier. – Brasília: IDP, 2022.

165 p.
Inclui bibliografia.

Trabalho de Conclusão de Curso (Dissertação) – Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa – IDP, Mestrado em Administração Pública, Brasília, 2022.
Orientador: Prof. Dr. Alexandre de Ávila Gomide

1. Oficial de justiça. 2. Política judiciária. 3. Nudges. I. Título.

CDD: 320.6

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca Ministro Moreira Alves
Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa



DEDICATÓRIA

À minha amada esposa,
Ália Maria.
Aos meus queridos sobrinhos,
João Pedro e Vinícius.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, em nome de Nosso Senhor Jesus Cristo, agradeço de toda alma e coração ao Criador Jeová Deus, o dador de toda boa dádiva, pela capacidade intelectual concedida de poder empreender esse trabalho. “Digo és, Jeová, nosso Deus, de receber a glória, a honra e o poder, porque criaste todas as coisas, e por tua vontade elas vieram à existência e foram criadas” (Apocalipse 4, 11).

À minha amada esposa, Ália Maria, leal companheira e amiga, que esteve sempre disposta a me ouvir nas alegrias e nas angústias nesta caminhada do mestrado, meu agradecimento de coração.

À minha querida mãe, Maria Odete, pela minha criação e por me incentivar aos estudos, obrigado, obrigado! (Ália Maria e Maria Odete, as Marias de minha vida!)

Ao meu querido pai, Sebastião (*in memoriam*), que mesmo com pouca instrução, soube inculcar em mim o valor superior da educação espiritual e a importância da educação secular, ensinamentos que levo por toda a vida, muitos agradecimentos.

Aos orientadores Alexandre de Ávila Gomide e Ricardo Geraldo Rezende Silveira pelas valiosíssimas sugestões e correções, ou seja, por todas as orientações que possibilitaram construir este trabalho, meus mais sinceros agradecimentos. Foi uma honra estar sob a orientação dos doutores!

Meu muitíssimo obrigado às professoras Suely Mara Vaz Guimarães de Araújo e Luciana Silva Garcia, pessoas tão amáveis, que aceitaram meu convite para comporem as bancas de qualificação e defesa, mostraram o caminho a seguir, tendo ambas contribuído ricamente para o trabalho. Gratidão, doutoras!

Obrigado à equipe da assessoria do mestrado do IDP, Matheus e Renan, sempre prontos para atender com disposição e cordialidade, profissionais exemplares.

Agradecimento aos monitores das disciplinas do programa do mestrado, e o faço especialmente na pessoa da Amanda, estimada por todos os discentes, que está ascendendo na carreira acadêmica, em breve mestra, no futuro doutora.

Agradeço ao corpo docente do Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública do IDP, mentes brilhantes com as quais tive o privilégio de aprender. São influências que faço questão de manter na minha formação como pesquisador.

Não me esqueço do apoio prestado pelos professores Milton Mendonça e Alessandro Freire na elaboração do projeto de pesquisa, com pertinentes indicações para seu aprimoramento. Obrigado, doutores! Agradeço especialmente aos guerreiros oficiais de justiça que aceitaram o convite para participar da pesquisa-ação deste trabalho, uma contribuição de valor inestimável. Obrigado, Alessandro, Carol, Eleandro, Elvis, Fernando Eurípedes, Gisele, Guilherme, Hebert, Igor, Isabella, José Rodrigues, Lorena, Moizés, Paulo Henrique, Robledo, Roger e Valdemar!

Meus agradecimentos aos colegas do mestrado, muitos dos quais tive o prazer de ter como parceiros nos trabalhos e seminários. São tantos para nominar, por isso o faço na pessoa de Bruno Crasnek, ser humano generoso e de nobre coração.

Por fim, com destaque, quero agradecer à Escola Judicial de Goiás (EJUG) pelo apoio através da bolsa de estudo, sem a qual não seria possível ter feito este mestrado. Obrigado à diretoria e aos servidores da EJUG!



“Enquanto você e seu adversário estão indo a uma autoridade, empenhe-se, no caminho, em resolver a disputa com ele, para que ele não o leve perante o juiz, e o juiz o entregue ao oficial de justiça, e o oficial de justiça o lance na prisão”.

*Nosso Senhor Jesus Cristo, 31 d.C.
(Lucas 12, 58)*



RESUMO

O presente estudo teve por objetivo geral avaliar a inserção do oficial de justiça como ator na política judiciária de solução consensual de conflitos. Analisou-se brevemente a capacidade estatal do Poder Judiciário para implementar a política pública de solução consensual de conflitos e a sua governança. Em seguida, buscou-se compreender o oficial de justiça como um burocrata de nível de rua, aspecto fundamental para o inserir na política judiciária de solução de conflitos. O conceito de *nudges* foi analisado como instrumento a ser usado pelos oficiais de justiça em estimular a parte a apresentar proposta de autocomposição. Face a ausência de dados sobre a atuação do oficialato judicial em certificar proposta de autocomposição, elegeu-se a Pesquisa-Ação Participativa (PAP) como metodologia para sustentar a parte empírica do estudo. Investigou-se a forma como alguns oficiais de justiça encaram e aplicam a atribuição de certificar em mandado proposta de autocomposição. Por meio do plano de ação, os oficiais de justiça colocaram em prática, durante o cumprimento dos mandados, o *nudge* sugerido o que resultou no maior engajamento dos participantes em estimular a parte a apresentar proposta de acordo e significativo incremento na certificação da propositura de autocomposição. Adicionalmente, para verificar qual a recepcionalidade da parte processual diante a possibilidade de apresentar proposta de autocomposição, foi empreendida pesquisa de campo na qual se comprovou que mais da metade dos litigados reagiram favoravelmente ao estímulo e propuseram acordo, um resultado expressivamente positivo. Concluiu-se que o oficial de justiça pode ser inserido como ator na política pública judiciária de solução consensual de conflitos desde que os tribunais capacitem este servidor para tal política e o estimule a manter-se comprometido na pacificação dos conflitos por meio de ações de valorização. Para concretizar tal inserção, foi elaborada uma minuta de ato normativo a ser expedido pelo Conselho Nacional de Justiça, principal ator e coordenador da política judiciária de solução consensual de conflitos, onde se determina aos tribunais a adoção de ações junto aos oficiais de justiça para efetiva aplicação da nova atribuição por estes servidores.

Palavras-chaves: oficial de justiça; burocrata de nível de rua; autocomposição; *nudges*; pesquisa-ação participativa.

ABSTRACT

The present study had the general objective of analyzing the bailiff as one of the actors in the judicial policy of consensual conflict resolution. The state capacity of Judiciary for public policy of consensual conflict resolution and its governance was briefly analyzed. Then the bailiff was understood as a street-level bureaucrat, a fundamental aspect to insert him into the judicial policy of conflict resolution. The concept of nudges was evaluated as a tool to be used by bailiffs to encourage the litigated to present a proposal for self-composition. Given the lack of data about the bailiffs certifying the proposal of self-composition, Participatory Action Research (PAR) was chosen as the methodology to support the empirical part of the study. How some bailiffs view and apply the attribution of certifying in writ the proposed self-composition was investigated. Through of the action plan, the bailiffs put into practice, during the execution of the writs, the suggested nudges, which resulted in a greater engagement of the participants in encouraging the interested part to present a proposal of agreement and a significant increase in the certification of the proposal of self-composition. Additionally, to verify the receptivity of the interested part in the face of the possibility of presenting a proposal of self-composition, field research was carried out which was shown that more than half of the litigated reacted favorably to the stimulus and they proposed an agreement, a result expressively positive. It was concluded that the bailiff can be inserted as an actor in the judicial public policy of consensual conflict resolution if the courts train this official and encourage him to remain committed to the pacification of conflicts through actions of valorization. To implement the insertion of the bailiff, a draft of a normative act was prepared to be issued by the National Council of Justice, the main actor and coordinator of the judicial policy for consensual conflict resolution, where the courts are determined to adopt actions with the bailiffs for the effective application of the new attribution by these officials.

Keywords: bailiffs; street-level bureaucrat; self-composition; nudges; participatory action research.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CEJUSC	Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania
CF/88	Constituição Federal de 1988
CJF	Conselho da Justiça Federal
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
COVID-19	<i>Corona Virus Disease</i> (Doença do Coronavírus)
CPC/15	Código de Processo Civil de 2015
CPP	Código de Processo Penal
EC	Economia Comportamental
FESOJUS	Federação das Entidades Sindicais de Oficiais de Justiça do Brasil
MASC	Métodos Adequados de Solução de Conflitos
MP	Ministério Público
NUPEMEC	Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos
OAB	Ordem dos Advogados do Brasil
OAB RS	Ordem dos Advogados do Brasil – Seccional Rio Grande do Sul
ONU	Organização das Nações Unidas
PAP	Pesquisa-Ação Participativa
PIB	Produto Interno Bruto
SINDOJUSGO	Sindicato dos Oficiais de Justiça do Estado de Goiás
STF	<i>Supremo Tribunal Federal</i>
TJGO	Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
TJSC	Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina

LISTA DE QUADROS

Quadro 1

Você, como oficial de justiça, se considera responsável em estimular a resolução consensual de conflitos no cumprimento de mandados?

90

Quadro 2

Quanto tempo você estaria disposto a usar para estimular a parte a apresentar proposta de autocomposição?

91

Quadro 3

Nos últimos 30 dias, você apresentou à parte a possibilidade de propor autocomposição?

92

Quadro 4

Nos últimos 30 dias, em quantos mandados, aproximadamente, você apresentou à parte a possibilidade de propor autocomposição?)

93

Quadro 5

Síntese das discussões adicionais ocorridas no seminário inaugural

95

Quadro 6

Plano de ação

96

Quadro 7

No período da ação, ou seja, durante todo o mês de março de 2022, você aplicou, no cumprimento dos mandados, as sugestões apresentadas no seminário por meio de nudges para estimular a apresentação de proposta de autocomposição pela parte?

100

Quadro 8

Por que não aplicou os *nudges*?

102

Quadro 9

No período da ação, ou seja, durante todo o mês de março de 2022, em quantos mandados, aproximadamente, você apresentou à parte a possibilidade de propor autocomposição?

103

Quadro 10

No período da ação, ou seja, durante todo o mês de março de 2022, você teve um incremento na captação de propostas de autocomposição em relação ao mês anterior, fevereiro de 2022?

104

Quadro 11

Você pretende continuar a fazer uso dos *nudges* com a finalidade de estimular a parte a apresentar proposta de autocomposição?

.....106

Quadro 12

Ao aplicar no cumprimento dos mandados a atribuição do art. 154, VI, do CPC/15, entende que com isso você se torna um ator na política judiciária de solução consensual de conflitos estabelecida pelo CNJ através da Resolução 125/2010?.

.....110

Quadro 13

Síntese das discussões adicionais ocorridas no seminário final?

.....111

Quadro 14

Produção do conhecimento pela PAP: respostas dos participantes.

.....141

Quadro 15

Questionário percepção do oficial de justiça no cenário da autocomposição: pergunta 1

.....142

Quadro 16

Questionário percepção do oficial de justiça no cenário da autocomposição: pergunta 2

.....144

Quadro 17

Questionário percepção do oficial de justiça no cenário da autocomposição: pergunta 3

.....145

Quadro 18

Questionário percepção do oficial de justiça no cenário da autocomposição: pergunta 4

.....145

Quadro 19

Questionário percepção do oficial de justiça no cenário da autocomposição: pergunta 5

.....149

LISTA DE TABELAS

Tabela 1

Nudges em forma de perguntas

.....72

Tabela 2

Questionário do Estudo de Caso de Prado (2019) acerca da aplicabilidade do art. 154, VI, CPC/15 pelos oficiais de justiça

.....75

Tabela 3

Planilha de levantamento de dados da pesquisa de campo

.....97

Tabela 4

Comparativo dos resultados antes e no final da ação quanto à aplicação do art. 154, VI do CPC/15

.....103

Tabela 5

A recepionalidade pela parte quando o oficial de justiça aplica o art. 154, VI do CPC/15 no cumprimento dos mandados judiciais

.....107

Tabela 6

A recepionalidade pela parte quando o oficial de justiça aplica o art. 154, VI do CPC/15 no cumprimento dos mandados judiciais – Dados consolidados

.....108

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	17
2	CAPACIDADE DE IMPLEMENTAÇÃO E GOVERNANÇA PARA TRATAMENTO ADEQUADO DOS CONFLITOS	23
2.1	CAPACIDADE ESTATAL E GOVERNANÇA: BREVES CONCEITUAÇÕES.....	28
2.2	GOVERNANÇA NA POLÍTICA JUDICIÁRIA DE SOLUÇÃO CONSENSUAL DE CONFLITOS.....	31
2.3	CONCLUSÕES PRELIMINARES.....	36
3	O OFICIAL DE JUSTIÇA, UM BUROCRATA DE NÍVEL DE RUA	41
3.1	CONCEITO E ATUAÇÃO DO BUROCRATA DE NÍVEL DE RUA.....	44
3.2	O OFICIAL DE JUSTIÇA COMO UM BUROCRATA DE NÍVEL DE RUA DO PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO.. ..	46
3.3	CONCLUSÕES PRELIMINARES.....	61
4	O OFICIAL DE JUSTIÇA NA POLÍTICA JUDICIÁRIA DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E O PAPEL DOS NUDGES COMO FERRAMENTA COMPORTAMENTAL	66
4.1	USO DE NUDGE PELO OFICIAL DE JUSTIÇA NO ESTÍMULO PELA APRESENTAÇÃO DE AUTOCOMPOSIÇÃO PELA PARTE.....	70
4.2	O ESTUDO DE CASO REALIZADO POR PRADO (2019) ACERCA DA APLICABILIDADE DO ART. 154, INCISO VI DO CPC/15 PELOS OFICIAIS DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SANTA CATARINA.....	72
4.3	CRÍTICAS À ATUAÇÃO DISCIPLINADA PELO ART. 154, INCISO VI, DO CPC/15.....	75
4.4	CONCLUSÕES PRELIMINARES.	78
5	A PESQUISA-AÇÃO PARTICIPATIVA (PAP)	83
5.1	RECONHECIMENTO E PRÉ-PLANEJAMENTO.....	84
5.2	PLANEJAMENTO.. ..	86
5.3	PLANO DE AÇÃO.. ..	93
5.4	OBSERVAÇÃO E REFLEXÃO: AVALIANDO OS RESULTADOS DA AÇÃO.....	97
5.5	CONCLUSÕES PRELIMINARES.....	113

6. CONCLUSÕES.....	116
---------------------------	------------

REFERÊNCIAS.....	123
-------------------------	------------

APÊNDICE.....	139
----------------------	------------

APÊNDICE A – PROPOSTA DE ATO NORMATIVO: MINUTA DE RESOLUÇÃO PELO CNJ.....	142
APÊNDICE B – PERCEPÇÕES E OBSTÁCULOS NA APLICAÇÃO DO ART. 154, VI DO CPC/15 NA VOZ DO OFICIALaTO JUDICIAL.....	143
APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO INICIAL DA PAP.....	148
APÊNDICE D – QUESTIONÁRIO: O OFICIAL DE JUSTIÇA NA AUTOCOMPOSIÇÃO.....	149
APÊNDICE E – QUESTIONÁRIO FINAL DA PAP.....	151
APÊNDICE F – PERFIL PROFISSIONAL DOS PARTICIPANTES DA PAP.....	153

ANEXO.....	157
-------------------	------------

ANEXO A – AUTORIZAÇÃO DO DIRETOR DO FORO DA COMARCA DE GOIÂNIA.....	158
ANEXO B – AUTORIZAÇÃO DO CORREGEDOR GERAL DA JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS.....	159



1

INTRODUÇÃO

O ser humano é conflituoso por natureza, sua sede de poder e riqueza é ilimitada - dificilmente se ouvirá uma pessoa rica ou poderosa dizer que não quer mais dinheiro ou poder – o homem é tudo aquilo que tem somado ao que lhe falta; a agressão é um impulso inato ao homem (GAMA, 2015). A natureza humana produz toda sorte de conflitos na família, na comunidade, nas relações comerciais e internacionais e, como se não fossem suficientes, o ser humano convive, simultaneamente, com suas próprias controvérsias internas de “foro íntimo”. Como forma de forçar a paz um dever maior entre os cidadãos, as sociedades modernas repelem o comportamento agressivo (GAMA, 2015), somando-se, ainda, a “enérgica repulsa à autotutela como meio de satisfação de pretensões”, limitada por lei para casos especialíssimos (GRINOVER, 2007, p. 15).

Segundo Watanabe (2019), a maior parte dos conflitos é solucionada pelos próprios envolvidos ou com a intervenção de um terceiro, geralmente no ambiente onde ocorrem tais desentendimentos. Uma porção dos conflitos são “insolucionáveis” quando existe risco à vida, submissão ou outros fatores que levam o titular do direito a renunciá-lo (WATANABE, 2019). Apenas uma quantidade estimada em menos de 10% é levada ao Poder Judiciário (WATANABE, 2019). Mesmo sendo uma estimativa “pequena”, o número é vultoso: 77,1 milhões de processos judiciais em tramitação no ano de 2019 no Brasil, tendo gerado pelo Poder Judiciário, só em 2019, um gasto aos cofres públicos o custo de R\$ 100,2 bilhões, uma despesa de R\$ 479,16 por habitante, o equivalente a 1,5% do Produto Interno Bruto (PIB) nacional (BRASIL, 2020).

O ministro João Otávio de Noronha, então presidente do Superior Tribunal de Justiça (STJ) e do Conselho da Justiça Federal (CJF),

afirmou que o Brasil vive um excesso de judicialização, que traduz um conflito ora entre pessoas e Estado, ora entre cidadãos. Para pacificar as controvérsias [...], são necessários meios alternativos, como a mediação e a arbitragem. A Constituição Federal garante o acesso à Justiça, mas precisamos que esse acesso seja responsável. É hora de acabar com as aventuras. O Estado brasileiro não aguenta mais o custo de demandas desnecessárias (BRASIL, 2019).

Com foco na redução da excessiva judicialização de controvérsias, por meio da Resolução 125/2010 o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) instituiu a Política Judiciária de Tratamento Adequado aos Conflitos de Interesse visando “consolidar uma política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios” (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010, *on line*). Decorridos alguns anos desde a implantação dessa política judiciária, apenas 12,5% dos julgados em 2019 foram de sentenças homologatórias de acordo sendo esse um indicador de que ainda há muito a fazer para fomentar as vias de cooperação e dos métodos adequados de solução de controvérsias (MASCs) (TOFFOLI, 2021).

O Código de Processo Civil de 2015 (CPC/15), em vigor desde março de 2016, vem sedimentar a solução consensual de conflitos ao atribuir aos juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público o dever de estimular a autocomposição, inclusive no curso do processo judicial (BRASIL, 2015). Seguindo a tendência de pacificação dos conflitos, referido Códex trouxe uma nova atribuição ao oficial de justiça em seu art. 154, inciso VI: “certificar, em mandado, proposta de autocomposição apresentada por qualquer das partes, na ocasião de realização de ato de comunicação que lhe couber” (BRASIL, 2015, *on line*). No entanto, pouco tem sido escrito sobre o oficial de justiça no cenário conciliatório judicial (ABREU, 2019), além da ausência de dados oficiais e extraoficiais sobre a atuação deste servidor na referida modalidade.

Na única pesquisa realizada sobre a autocomposição através do oficial de justiça, o estudo de caso realizado por Prado (2019) verificou que 89,4% dos oficiais de justiça do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina não receberam proposta de acordo para certificar. Apesar deste auxiliar da justiça reconhecer a importância da solução consensual de conflitos, ele não se vê como ator responsável para fomentar a conciliação (PRADO, 2019). Contudo, tal estudo não investigou se os oficiais de justiça, no momento do cumprimento do mandado, de fato ofereciam aos jurisdicionados a oportunidade de propor acordo.

Diante desse cenário, o oficial de justiça pode ser inserido na política pública judiciária de solução consensual de conflitos? Esse constitui o problema de pesquisa deste estudo. Apesar da nova atribuição conferida pelo CPC/15 ao cargo, esta não é estimulada pela gestão judiciária e com isso o profissional deixa de fazê-la.

O objetivo geral da pesquisa é inserir o oficial de justiça como ator na Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses. A atribuição do art. 154, VI, do CPC/15 não faz efetivamente o oficial de justiça um agente de pacificação de conflitos já que “o estímulo à autocomposição não está explícito no rol das atribuições do oficial de justiça (art. 154), mas sim implícito nas normas fundamentais do CPC (art. 3º, § 2º)” (PRADO, 2019, p. 111). É preciso investigar como tornar este auxiliar da Justiça um ator na política pública judiciária de solução consensual de conflitos.

Justifica-se o interesse deste trabalho devido a atuação profissional deste pesquisador como oficial de justiça por entender que referido agente público pode contribuir na promoção da conciliação quando oportuniza ao jurisdicionado a possibilidade de apresentar proposta de autocomposição no momento do cumprimento da ordem judicial e sendo esta ofertada, a certificará nos autos do processo para manifestação da parte contrária. Nesta pesquisa, a condição necessária ocorre quando o oficial de justiça, no cumprimento da ordem judicial, oportuniza à parte a possibilidade de oferecer proposta de autocomposição.

Os objetivos específicos propostos são: (i) compreender o oficial de justiça como burocrata de nível de rua¹, aspecto fundamental para o inserir na política pública de solução consensual de conflitos; (ii) discutir a atuação do oficial de justiça como ator na política judiciária de solução de conflitos e (iii) verificar qual a recepionalidade da parte processual diante da possibilidade de apresentar proposta de autocomposição perante o oficial de justiça.

Para alcançar os objetivos do trabalho, foi utilizada a pesquisa-ação, explicada por Thiollent (2011) como uma pesquisa social empírica com foco na ação para resolução de um problema coletivo (seja em grupo social, educacional, organizacional e outros) no qual pesquisadores e participantes da situação envolvem-se de forma cooperativa ou participativa. Assim, foram convidados oficiais de justiça de carreira em atividade, do quadro do Tribunal de Justiça do Estado de

¹ Lipsky (2019, p. 37) define os burocratas de nível de rua como “os trabalhadores do serviço público que interagem diretamente com os cidadãos no decurso dos seus trabalhos e que têm poder substancial na execução de seu trabalho”. São quase inexistentes estudos da burocracia de nível de rua no Poder Judiciário brasileiro, assim como outros aspectos da Administração Pública neste poder.

Goiás, e os que aceitaram o convite, juntamente com o pesquisador, tornaram-se os participantes da pesquisa-ação.

A pesquisa-ação partiu do problema de pesquisa apresentado, “o oficial de justiça pode ser inserido como ator na política judiciária de solução de conflitos?”, e a ação consistiu em o oficial de justiça informar às partes, no momento do cumprimento de mandado, a possibilidade de apresentar proposta de acordo ao oficial de justiça mediante uso do *nudge*², como ferramenta comportamental na política pública.

Segundo Yin (2016), uma pesquisa qualitativa, dentre outras coisas, envolve estudar as condições reais da forma como as pessoas reagem ao serem confrontadas com problemas do cotidiano no seu próprio ambiente. Nesta seara, a pesquisa de campo é um instrumento que possibilita a observação de fatos e fenômenos tal como acontecem permitindo coleta de dados para análises (MARCONI; LAKATOS, 2018).

Durante a execução da ação, os participantes foram convidados a empreender, através da pesquisa de campo, a coleta de dados durante o cumprimento dos mandados judiciais, ao oferecerem à parte a possibilidade de apresentar proposta de autocomposição, e apresentada ou não, registrar em planilha o resultado da abordagem. Com base neste levantamento foi possível aquilatar a recepionalidade da parte quando lhe é oferecida pelo oficial de justiça a oportunidade de propositura de autocomposição.

Os capítulos 2 e 3 trazem o referencial teórico da capacidade estatal do Poder Judiciário em implementar a política judiciária de solução consensual de conflitos e seus aspectos de governança. Tais articulações teóricas são fundamentais para compreensão de como se encontra estabelecida referida política judiciária e seu principal coordenador por meio do qual deve ocorrer a inserção do oficial de justiça como um dos seus atores. É analisada a atuação do oficial de justiça como burocrata de nível de rua responsável pela entrega da prestação jurisdicional em contato direto com o cidadão, compreensão essa essencial para possibilitar sua atuação como agente de conciliação.

A inserção do oficial de justiça na política judiciária de solução de conflitos é o tema do quarto capítulo. Além de aprofundar a análise do inciso VI do art. 154 do CPC/15 e o uso da ferramenta comportamental

² *Nudge* “é um estímulo, um empurrãozinho, um cutucão: é qualquer aspecto da arquitetura de escolhas capaz de mudar o comportamento das pessoas de forma previsível sem vetar qualquer opção (...)” (THALER; SUNSTEIN, 2019, p. 14).

nudges, são levantadas limitações do dispositivo e críticas à atuação do oficial de justiça no panorama da conciliação. Também, como revisão da literatura, recorre-se ao estudo de caso realizado por Prado (2019) sobre o oficial de justiça no cenário conciliatório, inclusive as percepções deste burocrata quanto à nova atribuição do cargo.

O capítulo 5 traz o relatório da pesquisa-ação participativa (PAP) realizada com alguns oficiais de justiça do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás. Estes achados formam a base empírica do trabalho e revelam como alguns oficiais de justiça têm atuado e não atuado na aplicação do art. 154, VI do CPC/15. Avalia como a ação proposta contribuiu para a inserção deles na política judiciária de solução consensual de conflitos.

Por fim, o capítulo 6 elenca as conclusões da pesquisa, além de apresentar sugestão de ato normativo para efetivar a inclusão do oficial de justiça no rol dos atores da política judiciária de solução de conflitos.



?

2

CAPACIDADE DE IMPLEMENTAÇÃO E GOVERNANÇA PARA TRATAMENTO ADEQUADO DOS CONFLITOS

Este capítulo traz o referencial teórico da capacidade estatal do Poder Judiciário em implementar a política judiciária de solução consensual de conflitos e seus aspectos de governança³. Tais articulações teóricas são fundamentais para compreensão de como se encontra estabelecida referida política judiciária e seu principal coordenador por meio do qual deve ocorrer a inserção do oficial de justiça como um dos seus atores.

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) instituiu por meio da Resolução n.º 125/2010 a Política Judiciária de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, cujo objetivo é “consolidar uma política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios” (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010, *on line*). Os chamados Métodos Adequados de Solução de Conflitos (MASC), além de promoverem uma rápida prestação jurisdicional aos litigantes, podem contribuir para reduzir “a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças” (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010, *on line*). É realmente necessário reduzir os crescentes gastos com a máquina judiciária, conforme se depreende do Relatório Justiça em Números 2020 publicado pelo CNJ:

Em 2019, as despesas totais do Poder Judiciário somaram R\$ 100,2 bilhões, aumento de 2,6% em relação a 2018. As despesas referentes aos anos anteriores foram corrigidas conforme o índice de inflação IPCA, o que elimina o efeito da inflação. Esse crescimento foi ocasionado, especialmente, em razão da variação na rubrica das despesas com recursos humanos, que cresceram em 2,2%, e das outras despesas correntes, que cresceram em 7,4%.

É importante destacar que, nos últimos 8 anos (2011-2019), o volume processual cresceu em proporção às despesas, com elevação média anual de 4,7% ao ano na quantidade de

³ Algumas partes deste capítulo foram previamente publicadas pelo pesquisador no VIII Encontro Brasileiro de Administração Pública promovido pela Sociedade Brasileira de Administração Pública (SBAP), realizado virtualmente em Brasília-DF, nos dias 3 a 5 de novembro de 2021. Artigo disponível em: <https://sbap.org.br/ebap/index.php/home/article/view/74/83>

processos baixados e de 2,5% no volume do acervo, acompanhando a variação de 3,4% das despesas. As despesas totais do Poder Judiciário correspondem a 1,5% do Produto Interno Bruto (PIB) nacional, ou a 2,7% dos gastos totais da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios. Em 2019, o custo pelo serviço de Justiça foi de R\$ 479,16 por habitante, R\$ 10,7 a mais, por pessoa, do que no ano de 2018 [...] (BRASIL, 2020, p. 74, grifo nosso).

As causas do excesso de judicialização são complexas e firmam um campo profícuo para estudos e intenso debate. Sorj (2000) enumera diversos fatores convergentes para a judicialização da sociedade brasileira:

i) A Constituição Federal de 1988 (CF/88): Fortaleceu o Supremo Tribunal Federal (STF) no julgamento das ações de inconstitucionalidade e aumentou as instituições que podem impetrá-las; a ampliação dos direitos sociais e via de consequência uma hiper-regulamentação, onde o Judiciário tem a palavra final além de a Justiça ter se tornado um recurso comumente utilizado por grupos políticos enfraquecidos;

ii) A Ação Civil Pública: instrumento regulamentado em 1985 para a defesa dos direitos difusos e coletivos, transformou-se na arma principal do Ministério Público, este, assim como o STF, fortalecido pela CF/88 com completa autonomia administrativa, funcional e independência para o exercício do cargo, “um novo poder paralelo” ao Judiciário e fonte de tensão;

iii) A inflação jurídica: profusão de legislação, decretos e normas por vezes contraditórias;

iv) A pressão de instituições internacionais: a sociedade norte-americana exerce uma influência ideológica no debate sobre direitos individuais com referência a princípios constitucionais e legais;

v) A crescente substancialização dos problemas jurídicos: a CF/88 incluiu diversos direitos irrealizáveis de imediato, além de outros direitos difusos que exigem decisões individuais com alta margem de arbitrariedade pelo magistrado;

vi) As privatizações: a transferência do Estado para o setor privado parte dos serviços de saúde, educação e aposentadoria aumentaram a pressão sobre o Judiciário onde grupos e indivíduos recorrem em busca de proteção;

vii) A crise da federação brasileira: o constante embate nas relações entre governo central e os estados, estes com demandas díspares e alguns sem significativo poder de negociação, é fonte de crescentes conflitos aos quais o Judiciário é provocado;

viii) O surgimento de novos sujeitos sociais: a facilitação do acesso à Justiça a grupos menos privilegiados e grupos discriminados, fundamentais para o fortalecimento da democracia;

ix) O patrimonialismo que produz efeitos perversos na sociedade como condutas oportunistas e o descumprimento da lei por diversos atores que usam o Judiciário para postergar e encaminhar processos de acordo com seus interesses escusos.

Gabbay e Cunha (2010, p. 159) coordenaram uma pesquisa de diagnóstico das causas de aumento da litigiosidade no Brasil e concluíram que a massificação de demandas é influenciada por

(i) massificação de informação, movimento potencializado por advogados e pela mídia; (ii) massificação do consumo e incapacidade de gestão empresarial de qualidade de bens e de serviços cada vez mais sofisticados e diversificados; (iii) massificação na captação da clientela e ponderação da relação custo vs. benefício; (iv) massificação e padronização da atuação em processos administrativos e judiciais: gestão de processos judiciais repetitivos por advogados, pelas empresas (terceirização de serviços advocatícios), pelos procuradores e pelo Judiciário.

Os Juizados Especiais Cíveis e Federais, antes vistos como solução para redução de demandas, surtiram efeito contrário ao gerarem um crescimento de ações que antes não chegavam ao Judiciário (GABBAY; CUNHA, 2010).

Assim, é de relevante interesse para a Administração Pública aprimorar a “Política Judiciária de tratamento adequado aos conflitos de interesses” instituída por meio da Resolução n.º 125/2010 pelo CNJ cujo objetivo é “consolidar uma política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios” que visa a redução (i) da excessiva judicialização dos conflitos de interesse, (ii) da quantidade de recursos e (iii) da execução de sentenças (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010, *on line*). A efetividade da referida política pública contribuirá para reduzir os gastos com a máquina judiciária e melhor uso dos recursos públicos.

Um motivo adicional para a consolidação desta política judiciária é a forma como ela afeta as partes do litígio. A autocomposição traz

para os conflitantes uma resolução rápida do litígio, leva em consideração seus sentimentos conduzindo-os a focar no problema e na busca de uma solução racional, pois são os protagonistas do acordo mediante suas realidades com substancial possibilidade de cumprimento do acordado (OLIVEIRA; ALMEIDA, 2020). Desse modo se preserva, a princípio, a dignidade humana dos envolvidos na controvérsia. Doutro lado, a heterocomposição é uma solução de conflitos imposta por um terceiro imparcial da forma que ele, juiz ou árbitro, entende ser justa sufocando assim a autonomia e a vontade das partes e por que não acrescentar também a realidade: qual a garantia de efetividade da solução imposta?

Muito tem sido escrito sobre os MASCs, mas é preciso observar a escassa literatura da solução de conflitos sob a ótica de política pública, especialmente como capacidade estatal e nos aspectos de governança. Os materiais existentes analisam a Resolução n.º 125 do CNJ e afirmam a solução de conflitos como sendo política pública, mas não avançam esta temática como Ciência Política. Portanto,

“a importância de se incorporar o Judiciário no estudo de políticas públicas, uma vez que importantes e inovadoras experiências nesse campo estão ocorrendo na esfera judicial, principalmente em função da criação, em 2005, do Conselho Nacional de Justiça” (SILVA; FLORÊNCIO, 2011, p. 120).

Entendemos ser necessário realizar pesquisas com respeito à política pública judiciária de tratamento adequado aos conflitos de interesse utilizando-se o arcabouço da Ciência Política e da Administração Pública. Tendo em vista o problema de pesquisa, qual seja, inserir o oficial de justiça como ator nesta política judiciária, este capítulo pretende contextualizar brevemente a política pública judiciária de solução de conflitos nas vertentes de capacidade estatal e governança.

Antes de adentrar nesses aspectos, primeiro é preciso conceituar a política judiciária em tela. Embora inexista um conceito jurídico de políticas públicas (SILVA; FLORÊNCIO, 2011), buscou-se, mesmo de forma superficial, uma conceituação específica da política judiciária de solução de conflitos para alicerçar o conjunto deste trabalho.

O CNJ esclarece na Resolução 125 que a política judiciária de solução de conflitos é uma política pública, esta última entendida como

um conjunto de programas ou ações governamentais necessárias e suficientes, integradas e articuladas para a provisão de bens ou serviços à sociedade, financiadas por recursos orçamentários ou por benefícios de natureza tributária, creditícia e financeira (BRASIL, 2018).

Saravia (2006) entende a política pública como um sistema de decisões públicas, sejam ações ou omissões, preventivas ou corretivas, com o objetivo de manter ou alterar a realidade de um ou mais setores da vida social, através de atuação estratégica mediante o uso de recursos para atingir os objetivos. Embora política pública seja uma deliberação do Estado, não é exclusividade da Administração Pública, posto que este pode lançar mão de parcerias público-privadas, além da existência do chamado terceiro setor: organizações não governamentais e sem fins lucrativos que realizam ações de caráter público em prol da sociedade.

Para compreender uma política pública é fundamental entender o conceito de problema público como sendo a distância entre a situação atual vivenciada pelos interessados e a situação ideal possível para a Administração Pública (SECCHI, 2017). A política pública é a diretriz criada para enfrentamento do problema público, formalizada por meio de instrumentos concretos, tais como leis, programas, obras, prestação de serviços, impostos, decisões judiciais e outros (SECCHI, 2017). Secchi (2017) assim ilustra: a doença (problema público) é diagnosticada, então há uma prescrição médica para tratamento (política pública) que pode ser um remédio, uma dieta ou uma cirurgia (instrumentos de política pública).

Poderia o termo “políticas públicas” quando aplicado no Poder Judiciário referir-se como “política pública judicial”? Tal expressão foi definida como “a identificação, mobilização e coordenação de recursos públicos institucionais, financeiros humanos ou legais em favor da reforma do Judiciário” (FALCÃO, 2006 *apud* SILVA; FLORÊNCIO, 2011, p. 125). Tal definição exhibe imperfeição por focar apenas no aspecto político e com isso afunilar a política pública judicial com objetivo único de realizar reformas no Poder Judiciário tornando-a em desarmonia com a essência de uma política pública conforme alinhavado acima.

É possível que a expressão “políticas judiciárias” se aproxime mais do objetivo das políticas públicas “geradas e implementadas pelo próprio Judiciário, podendo inclusive abranger todas as etapas do ciclo da política pública” (SILVA; FLORÊNCIO, 2011, p. 126). Políticas judiciárias podem ser definidas “como o conjunto de ações formuladas e

implementadas pelo Poder Judiciário em sua própria esfera para o aprimoramento de sua atuação e efetivo exercício de suas atribuições” (SILVA; FLORENCIO, 2011, p. 126).

Visando uma política pública de resolução de conflitos, o CNJ editou a Resolução n.º 125/2010 que “Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências”. Esta resolução estabelece que “compete o Conselho Nacional de Justiça organizar programa com o objetivo de promover ações de incentivo à autocomposição de litígios e à pacificação social por meio da conciliação e da mediação” (BRASIL, 2010, *on line*).⁴

A partir da referida resolução, é possível entender que (i) o problema público é a excessiva judicialização dos conflitos de interesses (traduzida em quantidade processos), bem como o elevado número de recursos e execução de sentenças, geradores dos altos custos e ineficiência do aparato judicial, a conhecida morosidade da justiça; (ii) a política pública é a política judiciária para tratamento adequado das controvérsias dentro do Poder Judiciário e (iii) seus instrumentos são as leis, os atos normativos, os programas e as ações de incentivo à autocomposição por meio da conciliação e mediação.

Portanto, pode-se definir Política Judiciária de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesse⁵ como sendo a política pública implementada de forma permanente no Poder Judiciário pelo Conselho Nacional de Justiça para a promoção de programas e ações incentivadores da autocomposição de litígios e pacificação social através da conciliação e da mediação.

Embora uma das motivações da referida política judiciária tenha sido a redução do numerário processual, Watanabe (2019) afirma que os MASCs não devem ser encarados como solução primária para diminuir a quantidade de processos acumulados no Judiciário, mas como uma consequência desta política judiciária. Há um longo caminho para substituir a atual “cultura da sentença” em “cultura da pacificação” e uma estruturação eficiente das práticas

⁴ Uma política pacificadora no sistema judiciário deve ser o alvo de todos os países, conforme se depreende no objetivo 16 da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (2015) para o Desenvolvimento Sustentável: “Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis”

⁵ Neste trabalho, para fins de simplificação textual referir-se-á à Política Judiciária de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesse como política judiciária de solução de conflitos.

autocompositivas contribuirá para uma sociedade voltada para a prevenção e solução amigável dos conflitos de interesses (WATANABE, 2019).

2.1 CAPACIDADE ESTATAL E GOVERNANÇA: BREVES CONCEITUAÇÕES

O interesse acadêmico sobre capacidade estatal surge especialmente a partir de 1985⁶ com livro *Bringing the State Back In* organizado por Evans, Rueschmeyer e Skocpol e, como consequência, doravante passa a haver uma profusão de conceitos (SOUZA; FONTANELLI, 2020). Não é objetivo desse trabalho debater as várias conceituações, mas estabelecer uma definição base para possibilitar compreender a capacidade estatal para a política judiciária de solução de conflitos. É fundamental tal compreensão, pois a capacidade estatal é um conceito-chave em diversas disciplinas especialmente na Ciência Política, nas Relações Internacionais e na Administração Pública (SOUZA; FONTANELLI, 2020).

São apontadas duas gerações de análise conceituais sobre capacidade estatal: a primeira geração de escritos de 1975 a 1993 a define como “a criação e a manutenção da ordem em um determinado território, o que por sua vez, exige um conjunto de medidas para a proteção da soberania das nações” por meio da coerção, tributação e administração de um sistema de justiça (PIRES; GOMIDE, 2018, p. 25). A segunda geração de estudos, a começar em 2005, aborda capacidade estatal como a “as capacidades que os Estados possuem (ou não) para atingir, de forma efetiva, os objetivos que pretendem por meio de suas políticas públicas, como a provisão de bens e serviços públicos” (MATTHEWS, 2012 *apud* PIRES; GOMIDE, 2018, p. 25). Envolvem, como afirmam alguns autores estrangeiros, as chamadas *policy capacities*: (i) identificação de problemas, (ii) formulação de soluções, (iii) execução de ações e (iv) entrega dos resultados (PIRES; GOMIDE, 2018).

Capacidade estatal pode ser sintetizada como a capacidade do Estado para realizar algo a que se propõe, “seja cobrar tributos, prover bens e serviços, administrar conflitos internos e externos, fazer cumprir contratos e proteger direitos” no âmbito burocrático e territorial (SOUZA; FONTANELLI, 2020, p. 46).

⁶ Importante consignar, porém, que “o conceito [de capacidade estatal] foi inicialmente cunhado por Tilly (1981) para analisar o poder do Estado na arrecadação de impostos. Hoje, é aplicado por vários ramos das ciências humanas” (SOUZA e FONTANELLI, 2020, p. 44).

A capacidade estatal (*state Policy capacity*) como *policy capacities* traz os componentes de políticas públicas pois “diz respeito a instituições e estratégias que influenciam decisões sobre políticas, sua formulação e execução” que por sua vez necessita de capacidade burocrática e profissionalização dessa burocracia⁷ para formulação e execução de políticas públicas (SOUZA; FONTANELLI, 2020, p. 46).

Conforme concluem Gomide, Pereira e Machado (2017, p. 7, grifo nosso), após analisarem diversas fontes do tema, “as definições de capacidade estatal difundidas na literatura dizem respeito ao **poder de produção de políticas públicas pelas burocracias do Estado**”.

Os estudos de capacidade estatal no Brasil são, em sua maioria (senão todos), direcionados ao Poder Executivo e isso pode ser justificado porque a União, Estados e Municípios são os principais e maiores geradores de políticas públicas. Existe um “apagão” quando se procura estudos de capacidades estatais no âmbito do Poder Judiciário, como se não existissem políticas públicas judiciárias. Beato (2017) afirma que o sistema de justiça brasileiro, a relação entre os seus diversos órgãos, sua dinâmica, são pouco estudados; há uma carência de atenção mais adequada dos pesquisadores.

Conforme já explanado, capacidade estatal também envolve a administração de um sistema de justiça, o que é próprio do Poder Judiciário e não do Poder Executivo. Capacidade estatal inclui, adicionalmente, a provisão de serviços públicos. Ao ter a autotutela proibida, a atividade judiciária (ou serviço judiciário) pode ser caracterizada como serviço público pois é de prestação exclusiva do poder público, neste caso, o Judiciário (MIGLIAVACCA, 2015).

Gico Junior (2012) indica a prestação jurisdicional como o fornecimento de serviço público adjudicatório, mas entendemos que o CPC/15 vem contemplar, além da adjudicação, a solução consensual de conflitos⁸ no âmbito do Poder Judiciário. Portanto, a atividade judiciária expressa na forma de prestação jurisdicional, adjudicada ou consensual, é fornecimento de serviço público. Como afirma Dias (2021, p. 132), “o Poder Judiciário faz parte do aparato estatal para prestação dos serviços jurisdicionais”. Nas palavras de Lagrasta (2019, p. 145), o Poder Judiciário é “um prestador de serviços que atende aos anseios da

⁷ Para facilitar a compreensão especificamente para este trabalho, Ng (2011) afirma que os tribunais de justiça podem ser considerados como burocracias profissionais.

⁸ Art. 3º, § 2º do CPC/15: “O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos” (BRASIL, 2015, *on line*).

comunidade, capaz de tornar efetivo o princípio do acesso à justiça tal como previsto na Constituição Federal (...).” De forma específica, Salles (2018) aduz que o Poder Judiciário propicia tanto o serviço de solução de controvérsias de forma adjudicada (sentenças judiciais) como é o fornecedor do serviço de pacificação de conflitos (autocomposição).

Sendo o Judiciário um dos três poderes da República Federativa do Brasil⁹ e possuidor de políticas públicas próprias como forma de serviço público, nos parece lógico concluir que o Poder Judiciário é dotado de capacidade estatal para implementar suas políticas, inclusive a política judiciária de solução consensual de conflitos.

Capacidade estatal se liga com o conceito de governança, pois o setor público se relaciona com a sociedade civil e o setor privado (mercado), para garantir a efetividade das políticas públicas (PIRES; GOMIDE, 2016).

Os conceitos teóricos de capacidades estatais, governança e arranjos de governança, se articulam (PIRES; GOMIDE, 2018). Na maioria dos casos, “a capacidade estatal é coproduzida em interações complexas entre atores estatais e atores da sociedade civil” (BICHIR, 2018, p. 53). Conforme visto, a capacidade estatal está relacionada com a capacidade do Estado de cumprir seus objetivos, contudo, sua capacidade é limitada para lidar com problemas complexos, os chamados *wicked problems*. Martins e Marini (2010, p. 21) pontuam a necessidade de “um tipo de estado-rede, com caráter consensual, relacional e contratual, caracterizado pela coprodução ou cogestão de políticas por arranjos multi-institucionais entre Estado, iniciativa privada e terceiro setor”.

Essa “coprodução ou cogestão” precisa ser pautada no equilíbrio institucional entre essas instâncias pois a deficiência de uma é suprida pela eficiência da outra. Por exemplo, “o Estado promove equidade, mas é menos eficiente, ao passo que o mercado apresenta grande eficiência, mas é insensível em equidade” (MARTINS; MARINI, 2010, p. 23). No contexto da política pública, para haver um “relacionamento saudável” entre Estado, sociedade e mercado entra em campo a governança pública e seus arranjos.

Assim como acontece com a capacidade estatal, existem muitos conceitos sobre governança pública, especialmente a partir de 1980

⁹ Art. 2º da Carta Magna: “São Poderes da União, independentes e harmônicos entre si, o Legislativo, o Executivo e o Judiciário” (BRASIL, 1988, *on line*).

quando o termo passa a ter destaque nos debates políticos e acadêmicos (CAVALCANTE; PIRES, 2018). No presente trabalho, operacionaliza-se o conceito de governança pública nos arranjos institucionais organizadores das relações entre diversos atores (públicos e privados) com o objetivo de produzir as capacidades necessárias de suporte à implementação de políticas públicas (CAVALCANTE; PIRES, 2018).

Importante destacar que “o processo de governança envolve múltiplas categorias de atores, instituições, inter-relações e temas, cada um dos quais suscetível a expressar arranjos específicos entre interesses em jogo e possibilidade de negociação” (McFARLAND, 2007 *apud* FONSECA; AVELINO, 2018, p. 43). Por isso a necessidade do arranjo de governança, definido como “o conjunto de regras e processos, formais e informais, que definem a forma particular como se articulam atores e interesses na implementação de uma política pública específica” (GOMIDE; PIRES, 2014 *apud* PIRES; GOMIDE, 2018, p. 29). De fato, “na análise dos arranjos institucionais (ou da governança) das políticas públicas estaria uma chave para identificar e analisar as capacidades estatais” (PIRES; GOMIDE, 2018, p. 28).

2.2 GOVERNANÇA NA POLÍTICA JUDICIÁRIA DE SOLUÇÃO CONSENSUAL DE CONFLITOS

O estudo sobre governança no Poder Executivo tem seu lugar de destaque: trabalhos, teses e pesquisas dão sustentáculo à temática de forma abrangente na Administração Pública, porém, em realidade inversa, há uma escassez de estudos de governança no Poder Judiciário, o qual, por seu turno, tem seguido o “caminho da roça” do executivo para, de algum modo, aplicar as matérias de governança (DIAS, 2021). Como já destacado anteriormente, esse “fenômeno” também ocorre com respeito ao estudo de capacidades estatais pelo judiciário.

Dias (2021), quando busca conceituar governança judicial, esclarece que a governança tem foco em prestar serviços públicos eficientes e de qualidade e, obviamente, isso abarca o judiciário o qual deve alcançar seus objetivos finalísticos com efetividade e desempenho. “Governança judicial precisa ser entendida, em sentido amplo, como a maneira como são aplicadas as práticas de gestão

destinadas ao atendimento equilibrado de diferentes interesses das partes que compõem o ambiente dos tribunais” (DIAS, 2021, p. 131). Essa governança envolve tanto as áreas-fim como as áreas-meio. Neste estudo nos interessa a área-fim atinente à política judiciária de solução consensual de conflitos.

A produção de políticas públicas envolve, de forma complexa, os atores estatais e atores da sociedade civil (BICHIR, 2018). Governança vem estabelecer a dinâmica relacional entre atores estatais (internos ou externos) e atores da sociedade civil.

Os atores podem ser indivíduos ou instituições que influenciam os processos de políticas públicas: governamentais (burocratas, juízes, políticos e outros) e não governamentais (grupos de interesse, partidos políticos, meios de comunicação, destinatários das políticas, organizações do terceiro setor, organismos internacionais, pesquisadores, especialistas, associações de classe e outros) (SECCHI, 2013 *apud* MACEDO *et al.*, 2016, p. 597).

Sob esta ótica, o principal ator interno da Política Judiciária de solução consensual de conflitos é o seu idealizador, o CNJ. Criado por meio da Emenda Constitucional nº 45/2004, o Conselho Nacional de Justiça “emergiu como o instrumento institucional mais adequado para o avanço de políticas específicas para o Poder Judiciário, seja pelo seu rol de competências, seja por representar os inúmeros ramos do sistema judicial e a sociedade civil” (SILVA; FLORÊNCIO, 2011, p. 127).¹⁰ De fato, é difícil pensar em governança a nível nacional no sistema judiciário brasileiro sem a atuação do CNJ. Salles, Lorencini e Silva (2020) discorrem sobre o papel fundamental do CNJ na Política Judiciária de solução de conflitos e nos aspectos da governança:

O CNJ exerce o papel de coordenador, articulador, regulador e certificador da política [judiciária de tratamento adequado de conflitos] – o que ela desempenha pela organização do programa (v.g., estabelecimento de suas diretrizes), pelo apoio

¹⁰ Art. 103-B, § 4º da Carta Magna:

“Compete ao Conselho o **controle da atuação administrativa** e financeira do Poder Judiciário e do cumprimento dos deveres funcionais dos juízes, cabendo-lhe, além de outras atribuições que lhe forem conferidas pelo Estatuto da Magistratura:

I – zelar pela autonomia do Poder Judiciário e pelo cumprimento do Estatuto da Magistratura, **podendo expedir atos regulamentares**, no âmbito de sua competência, ou recomendar providências [...]” (BRASIL, 1988, grifo nosso)

às ações dos tribunais (v.g., a avaliação e os critérios de promoção e remoções de magistrados), o controle da formação, credenciamento e atuação dos profissionais envolvidos (v.g., o conteúdo programático da capacitação profissional, a regulamentação ética), a articulação com os outros órgãos (como as instituições de ensino, o MP, a Defensoria Pública, a OAB, Procuradorias, empresas e agências reguladoras) (SALLES; LORENCINI; SILVA, 2020, p. 2).

É possível observar que o CNJ estipula os arranjos de governança para coordenar os diversos atores da política judiciária, tendo como principal instrumento para esses arranjos a Resolução 125/2010. Tal resolução foi ampliada por meio de atualizações ocorridas em 2013, 2016 e 2020 ficando mais detalhada com novos regramentos e adequações decorrentes do CPC/15 e da Lei de Mediação (Lei nº 13.140/15). Um ponto importante a destacar na atualização de 2020, foi a nova redação do art. 3º, onde estão expressamente previstas as parcerias público-privadas tanto para capacitação de mediadores e conciliadores como para a realização de mediações e conciliações mediante essas parcerias.

Como atores internos, os tribunais de justiça federais e estaduais, por meio da Resolução 125/2010, têm o encargo de planejar e implantar localmente referida política judiciária com o cadastramento dos profissionais e a estruturação dos órgãos de solução consensual de conflitos, quais sejam: os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs) e os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) (Salles, Lorencini e Silva, 2020). Os NUPEMECs implementam no âmbito dos respectivos tribunais a política judiciária de solução de conflitos e instalam o CEJUSCs onde são realizadas as sessões de conciliação e mediação.

São também atores internos da política judiciária de solução de conflitos os juízes, conciliadores e mediadores judiciais. A despeito da nova atribuição concedida aos oficiais de justiça no CPC/15, consistente em certificar em mandado proposta de autocomposição oferecida pelas partes, este auxiliar da justiça não é tratado como ator interno. Mais adiante neste capítulo se retomará tal assertiva.

São atores externos o Ministério Público e a Defensoria Pública nas esferas federais e estaduais, a Advocacia Pública, as Procuradorias Estaduais e Municipais, por meio dos procuradores e promotores de justiça, defensores e advogados públicos, os procuradores estaduais e municipais.

Destacam-se, dentre os atores não estatais, a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) e os advogados¹¹ particulares, pois, predominantemente, estes são os primeiros a serem procurados pelo possível litigante na busca pela solução de seu conflito. O Código de Ética da Advocacia elenca como um dos deveres do advogado “estimular, a qualquer tempo, a conciliação e a mediação entre os litigantes, prevenindo, sempre que possível, a instauração de litígios” (CONSELHO FEDERAL DA ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL, 2015, *on line*)..

Embora não seja uma listagem exaustiva dos atores internos e externos, fica demonstrado a diversificação de instituições, órgãos e burocratas como atores envolvidos na política judiciária de solução de conflitos demandantes dos arranjos de governança.

Registra-se outro importante ator da política judiciária de solução de conflitos: o destinatário dessa política, o cidadão qual usuário e financiador. Esse cidadão, quando se vê em “um conflito, sequer tenta solucioná-lo por meio do diálogo, preferindo que um terceiro, no caso, o juiz, solucione-o, impondo uma decisão, através da sentença” (LAGRASTA, 2019, p. 141).

O expressivo número de organizações, atores, regramentos e jurisdições podem causar lentidão, paralisação, fragmentação na gestão pública, consequência da complexidade de um Estado representativo (LASSANCE, 2015). A coordenação de políticas públicas é feita como a Administração Pública lida com as inúmeras organizações e atores envolvidos no mesmo problema público com o objetivo de produzir ordem e integração visando a colaboração para o bom resultado da política pública (LASSANCE, 2015).

Ao recorrer a diversos autores, Cavalcante, Gomide e Barbosa (2019) explicam que a coordenação de políticas públicas é o esforço conjunto proposital de unidades governamentais e/ou intragovernamentais com o objetivo de oferecer bens ou serviços públicos. É um conceito “mágico” porque é sempre almejada, mas dificilmente alcançada; porém, é necessário empreender a coordenação em virtude da multiplicidade de atores e organizações

¹¹ Reza o art. 133 da Carta Magna: “O advogado é indispensável à administração da justiça, sendo inviolável por seus atos e manifestações no exercício da profissão, nos limites da lei” (BRASIL, 1988, *on line*).

com os quais se buscam ações coerentes para reduzir redundâncias, lacunas e contradições (CAVALCANTE; GOMIDE; BARBOSA, 2019).

Conforme estipula a Resolução 125 do CNJ no art. 17,

Compete à Presidência do Conselho Nacional de Justiça com o apoio da Comissão Permanente de Solução Adequada de Conflitos, coordenar as atividades da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses, cabendo-lhe instituir, regulamentar e presidir o Comitê Gestor da Conciliação, que será responsável pela implementação e acompanhamento das medidas previstas neste ato (BRASIL, 2010, *on line*, grifo nosso)

Esse dispositivo mostra a forma como está configurada a coordenação da política judiciária de solução de conflitos a nível nacional: O CNJ como principal ator e coordenador, mediante suporte da Comissão Permanente de Solução Adequada de Conflitos (coordenação) e o Comitê Gestor da Conciliação (implementação). Nos tribunais federais e estaduais os NUPEMECs podem atuar como coordenadores junto aos CEJUSCs, estes últimos responsáveis pelas audiências de mediação e conciliação nos fóruns locais.

Os atores internos e externos, estatais ou não, precisam se adequar aos procedimentos de coordenação estabelecidos pelo CNJ, pois decorrem de legislação e atos normativos, próprios da hierarquia presente no judiciário. Entretanto, essa hierarquização não pode servir como pretexto para construir imposições injustificadas, posto que a boa governança incorpora o conceito e mecanismos de participação social como uma boa prática (FONSECA; AVALINO, 2018), sendo não só esperado, mas virtuoso, à coordenação da política judiciária de solução de conflitos estimular e ouvir a participação social em sua amplitude.

A governança pública tem como diretriz avaliar não só o desempenho como também eventuais propostas de aperfeiçoamento das políticas públicas (BRASIL, 2018). O objetivo da análise de políticas públicas é “dar subsídios para que a política pública seja mais apta a resolver ou mitigar o problema público” (SECCHI, 2019, p. 10).

Logo, diante de um cenário com alto grau de judicialização, o CPC/15 veio dar amplo incentivo à solução de conflitos. No contexto conciliatório há diversos atores, como o juiz, o promotor de justiça, o advogado, o mediador e o conciliador. Apesar da atuação destes, o índice de acordos homologados ainda é baixo. Há, portanto, necessidade de aprimorar a política pública judiciária de solução de

conflitos. Não é alvo deste trabalho analisar todos os fatores que resultam no índice de resolutividade consensual nos processos judiciais, mas propor a inclusão de um ator nessa política.

Tal proposta se assemelha ao modelo incremental de análise de políticas públicas, onde se aceita a legitimidade das políticas públicas já estabelecidas como ponto de partida por meio de mudanças pontuais limitadas a pequenos acréscimos ou decréscimos (CAPELLA, 2018). É uma abordagem conservadora, contudo, adequada num ambiente de estabilidade e sem necessidade de urgência (CAPELLA, 2018).

No empenho pela conciliação, o CPC/15 acrescentou uma nova atribuição ao oficial de justiça, qual seja, a de certificar, no cumprimento de mandados judiciais, proposta de autocomposição pelas partes. Entretanto, apesar da nova incumbência, os oficiais de justiça não são incluídos no rol dos atores conciliatórios. Por exemplo, o Manual de Mediação e Conciliação na Justiça Federal (TAKAHASHI *et al*, 2019) sequer faz menção ao oficial de justiça na solução de conflitos.

Jesus-Silva e Hendawy (2018) afirmam que o oficial de justiça, por não ser um conciliador ou mediador, deve limitar-se apenas a certificar a autocomposição se apresentada pelas partes. Mas a parte não irá apresentar proposta de acordo perante o oficial de justiça devido ao desconhecimento dessa possibilidade. Salvo uma pessoa de algum saber jurídico, o jurisdicionado não tem conhecimento das normas processuais e desconhece o mecanismo descrito no art. 154, inciso VI do CPC/15.

Contudo, entendemos que o oficial de justiça, um burocrata de nível de rua, pode ser um relevante ator na referida política pública. Lipsky (2019) denomina burocrata de nível de rua os servidores públicos que na execução de seu trabalho interagem diretamente com o cidadão. No sistema de justiça, o autor lista como burocratas de nível de rua os juízes, os defensores públicos e os oficiais de tribunais.

Segundo Cavalcanti, Lotta e Pires (2018), os burocratas de nível de rua também são fundamentais ao ensinar o cidadão os procedimentos, comportamentos, possíveis penalidades, informações e serviços públicos disponíveis, gerando impacto importante ao acesso desse cidadão como usuário do serviço público. Não há como o oficial de justiça certificar algo estranho ao litigado, faz-se necessário este servidor informá-lo sobre a opção de apresentar proposta de autocomposição e das suas vantagens.

A Federação das Entidades Sindicais dos Oficiais de Justiça afirma existir no Brasil cerca de 32 mil oficiais de justiça (FESOJUS, 2021), ou seja, potenciais servidores que podem ser alocados no cenário conciliatório, um contingente expressivo de agentes públicos.

2.3 CONCLUSÕES PRELIMINARES

Neste capítulo procurou-se contextualizar brevemente a política judiciária sob ótica da Ciência Política e da Administração Pública, assunto ainda pouco abordado nas pesquisas científicas no Brasil. Para tanto, foi necessário “obter empréstimos” de pesquisas direcionadas para o Poder Executivo. Como o problema de pesquisa é a inserção do oficial de justiça como ator na polícia judiciária de solução de conflitos, fez-se necessário entabular os conceitos da referida política pública em termos técnicos dessas disciplinas.

Conceituou-se a Política Judiciária de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesse como sendo a política pública implementada de forma permanente no Poder Judiciário pelo Conselho Nacional de Justiça para a promoção de programas e ações incentivadores da autocomposição de litígios e pacificação social através da conciliação e da mediação. Demonstrou-se que o Poder Judiciário é dotado de capacidade para implementar suas políticas públicas, a exemplo da política judiciária de solução de conflitos.

Conceitos teóricos de capacidade estatal, governança e arranjos de governança se articulam, sendo necessário entendê-los na política judiciária de solução de conflitos por meio da identificação dos atores estatais e não estatais, internos e externos. Como visto, o CNJ é o principal ator e coordenador desta política judiciária, conforme regulamenta a Resolução 125 deste Conselho. É através do CNJ, como coordenador nacional, que poderá ocorrer a inclusão do oficial de justiça como ator na política judiciária de solução de conflitos.

A coordenação nacional da política judiciária é feita pelo CNJ com o auxílio da Comissão Permanente de Solução Adequada de Conflitos e o Comitê Gestor da Conciliação; nos tribunais federais e estaduais a coordenação está a cargo dos NUPEMECs e CEJUSCs em suas respectivas competências.

Vimos que, embora a legislação não atribua ao oficial de justiça as funções de conciliador e mediador, entendemos ser possível sua inserção na política pública judiciária de solução de conflitos quando

este informa ao jurisdicionado a possibilidade de apresentar proposta de autocomposição no ato do cumprimento do mandado judicial e a formaliza por certifi  -la no processo. A proposta apresentada para aprimoramento da política judiciária de soluço de conflitos é a inclusão do oficial de justiça como um dos atores desta política pública.

Para inserir o oficial de justiça na política judiciária de soluço de conflitos, empreender-se- , no capítulo seguinte, uma análise desse servidor público como um burocrata de nível de rua no âmbito do Poder Judiciário, figura fundamental para a efetividade das políticas públicas.



3

3

O OFICIAL DE JUSTIÇA, UM BUROCRATA DE NÍVEL DE RUA

Após discutir o Poder Judiciário com capacidade de implementar a política judiciária de solução de conflitos e seus aspectos de governança, este capítulo tem o propósito de analisar o oficial de justiça como um burocrata de nível de rua, responsável pela entrega direta da prestação jurisdicional junto ao cidadão, cuja discricionariedade, característica inerente de tal burocrata, é necessária entender para sua inclusão no rol de atores da referida política pública.

Em suas origens, o conceito de burocracia remete a funcionários de Estado com seus saberes e práticas, mas nos primórdios do século XX, com influência de Max Weber, o termo passa a ser usado também aos trabalhadores nas empresas, por conta de sua especialização técnica visando a racionalização da estrutura dessas organizações e o melhor desempenho para atingir seus objetivos (ABRUCIO; LOUREIRO, 2018). O tipo ideal da burocracia weberiana identifica a autoridade racional-legal como fonte de poder dentro das organizações, sendo esse poder materializado através das normas ou de instituições formais (FUSTER, 2019).

A burocracia pública torna-se sinônimo de administração pública, e embora haja muitas críticas à burocracia estatal em virtude de suas disfunções, o modelo burocrático é indispensável e necessário para a ordem democrática (ABRUCIO; LOUREIRO, 2018). No modelo burocrático contemporâneo, o Estado deve se pautar “por regras universais e impessoais previamente estabelecidas, o que gera um modelo que dá suporte à dominação de tipo racional-legal e ao respectivo monopólio legítimo do uso da força” (ABRUCIO; LOUREIRO, 2018, p. 25).

Nos regimes democráticos, os representantes eleitos e os burocratas são seus atores centrais, e, hodiernamente, os políticos têm aumentado em conhecimentos técnicos ao passo que os burocratas estão participando nos processos de tomada de decisão do executivo, tendência essa desejável (ABRUCIO; LOUREIRO, 2018). Algumas das características estruturais necessárias para a construção da burocracia são: “recrutamento baseado na meritocracia, a possibilidade de

promoção interna e a estabilidade profissional” (EVANS; RAUCH, 1999 *apud* BONELLI *et al*; 2019, p. 801).

As instituições do Estado são formadas pelo Executivo em seus três níveis de governo, Legislativo, Judiciário, burocracia e administração pública, as quais garantem a efetividade das políticas públicas dirigidas ao público-alvo (SOUZA, 2015). A burocracia, como uma das instituições do Estado, faz parte das capacidades estatais deste, sendo sua qualidade e profissionalização elementos “para predizer o que acontecerá com uma política pública” (SOUZA, 2015, p. 8).

Estudos distinguem a burocracia e os burocratas em alto escalão, médio escalão e nível de rua. No topo das organizações públicas estão os burocratas de alto escalão: são os *policymakers*, isto é, burocratas com responsabilidade e atuação políticas, não apenas técnica, pois agem de acordo com as prioridades e valores do chefe do poder executivo (FUSTER, 2019), sendo esses cargos de livre provimento mediante indicação e nomeação por parte dos dirigentes políticos (PIRES, 2018).

A burocracia de médio escalão se situa entre a de alto escalão e a de nível de rua; são aqueles servidores públicos, burocratas de médio escalão, que comandam os funcionários de nível de rua, mas que não compõem o alto escalão: possuem autonomia para gerir recursos consideráveis para gestão do serviço público sob seu comando, entretanto não têm o poder de determinar as diretrizes gerais do seu campo de atuação, estando estas sob a tutela do burocrata de alto escalão (OLIVEIRA; ABRUCIO, 2018). Por outro lado, esse burocrata de nível médio, serve como ponte ao promover o diálogo do público que atende com as prioridades estabelecidas pelo topo da organização (OLIVEIRA; ABRUCIO, 2018).

O burocrata de nível de rua, também denominado agente de implementação ou burocrata da linha de frente, executa as políticas públicas em contato direto com os cidadãos, servindo este como a personificação do Estado perante os usuários dos serviços públicos, sendo sua decisão capaz de impactar o bem-estar da população (CAVALCANTI; LOTTA; PIRES, 2018). A forma de atuação do burocrata de nível de rua e o oficial de justiça como tal é o objetivo deste capítulo.

Conforme será explanado, os burocratas de nível de rua são fundamentais na implementação das políticas públicas pois eles atuam na linha de frente e a forma como executam seu trabalho ocorre na

entrega do serviço público ao cidadão e para tanto utilizam-se da discricionariedade inerente desse tipo de burocracia. O oficial de justiça é a ponte entre o judiciário e o jurisdicionado, sendo responsável direto pela prestação jurisdicional, por isso a importância de compreender este servidor público como burocrata de nível de rua. Será fundamental pelo oficial de justiça o uso da discricionariedade para servir como ator na política judiciária de solução de conflitos, conforme será abordado no próximo capítulo.

3.1 CONCEITO E ATUAÇÃO DO BUROCRATA DE NÍVEL DE RUA

O interesse pelo estudo da burocracia de nível de rua, iniciado na década de 1970 nos Estados Unidos, é decorrente da crescente preocupação acadêmica e política sobre o processo de implementação das políticas públicas ao se observar que os programas americanos voltados para o tratamento de problemas urbanos e sociais, formulados em nível federal, tinham sua aplicabilidade a partir do nível local com atuação de diversos atores, fato gerador de enorme discrepância da política formalizada e da política implementada *in loco*; far-se-ia necessário uma maior atenção aos agentes burocráticos que estavam na ponta (CAVALCANTI; LOTTA; PIRES, 2018).

Burocracia de nível de rua como terminologia surge em 1980 por meio dos estudos de Michael Lipsky materializados na sua obra *Street-Level Bureaucracy: dilemmas of the individual in public service*¹², uma contribuição importante em pelo menos três aspectos: (i) articula os conceitos de discricionariedade burocrática e a implementação de políticas públicas; (ii) muda a forma de análise da burocracia: deve ir além do binômio hierarquia e controle; (iii) contextualiza as condições de trabalho dos agentes na ponta tais como as limitações de recursos, as dificuldades e as demandas duplas eventualmente conflituosas: os superiores hierárquicos de um lado e do outro os cidadãos (BRODKIN, 2012; 2015 *apud* CAVALCANTI; LOTTA; PIRES, 2018).

Lipsky (2019, p. 37) define os burocratas de nível de rua como “os trabalhadores do serviço público que interagem diretamente com os cidadãos no decurso dos seus trabalhos e que têm poder substancial

¹² Neste trabalho é utilizada a versão atualizada da obra em língua portuguesa publicada pela ENAP, denominada *Burocracia de nível de rua: dilemas do indivíduo nos serviços públicos, Edição expandida do 30º aniversário* (LIPSKY, 2019).

na execução de seu trabalho”. O autor lista como típicos burocratas de nível de rua os diversos funcionários públicos que entregam aos cidadãos as políticas públicas de forma direta, tais como “os professores, policiais e outros funcionários responsáveis pela aplicação da lei, os assistentes sociais, os juízes, os defensores públicos e **outros oficiais dos tribunais**, trabalhadores da saúde” (LIPSKY; 2019, p. 37, grifo nosso). A atuação de tais burocratas impacta consideravelmente a vida dos cidadãos porque introduzem aos usuários dos serviços públicos possíveis expectativas desses serviços, determinam quais cidadãos são elegíveis a benefícios ou sanções governamentais, “medeiam a relação constitucional entre cidadão e o Estado [...], detêm as chaves para uma dimensão de cidadania” (LIPSKY, 2019, p. 39).

Para Lipsky (2019, p. 55) os burocratas de nível de rua são produtores de políticas públicas em virtude de exercerem um “relativo alto grau” de discricionariedade e “relativa autonomia” na sua atuação perante os cidadãos com quem interagem para realizar a entrega do serviço público. Por exemplo, “os policiais decidem que cidadãos deter e que comportamento ignorar; os juízes decidem quem devem ter pena suspensa e quem deve receber a pena máxima; os professores decidem quem será suspenso e quem permanecerá na escola [...]” (LIPSKY, 2019, p. 55, 56).

São apontadas três condições principais para a ocorrência, inevitável, da discricionariedade por parte desses burocratas: (i) exercem suas funções face-a-face com os cidadãos em cenários de ação imediata e complexas, no meio de riscos e tensões, que dificultam a aplicação de regramentos formais; (ii) o excesso de regulamentações, muitas vezes contraditórias, para sua atuação torna impossível sua aplicabilidade à risca e (iii) seu trabalho é desenvolvido sem uma supervisão direta (LIPSKY, 2019; CAVALCANTI; LOTTA; PIRES, 2018). Estas condições colocam os burocratas de nível de rua sob dupla pressão, numa espécie de controvérsia política: altas demandas de serviços com cumprimento de metas exigidas pela administração pública e pelos cidadãos desejosos de mais acesso ao serviço público (CAVALCANTI; LOTTA; PIRES, 2018).

Os cidadãos usuários dos serviços públicos, ou clientes como os chama Lipsky (2019), não são voluntários porque o Estado pode ter o monopólio sobre os serviços ou os clientes não têm condições de pagar pelos serviços privados e neste caso, quanto mais pobre for o cidadão mais suscetível é a se tornar um cliente não voluntário, ou seja, não há alternativas, sendo esses atendidos, em sua maior parte, pelos

burocratas de nível de rua (LIPSKY, 2019). Por serem clientes não voluntários estes não podem disciplinar os burocratas pois tais servidores não têm nada a perder se falharem com os usuários posto que a demanda é inesgotável e outros clientes tomarão o lugar do cidadão mal atendido, desse modo a perda de clientes não é fator determinante do comportamento dos burocratas de nível de rua (FERNANDEZ; GUIMARÃES, 2020).

Existem quatro “tarefas primordiais” executadas pelos burocratas de nível de rua onde se identificam o “alto uso de discricionariedade” caracterizantes do seu trabalho (LIPSKY, 2019; LOTTA, 2019). A primeira envolve classificar e categorizar os clientes a partir do contato direto pois é nesse momento que os burocratas de nível de rua se deparam com a realidade e lhes são trazidas as informações, por vezes complexas e infinitas, sendo necessário transformar esta realidade individualizada nas categorias das políticas públicas. Por exemplo, uma mulher ao recorrer ao posto de assistência social traz consigo um conjunto de problemas sociais, econômicos e familiares geradores de vulnerabilidade, apresentados em forma de informações complexas e infinitas, a demandar a atenção do assistente social qual burocrata de nível de rua, que precisam ser sintetizadas e caracterizadas para encaixar numa categoria de política pública, como um programa de transferência de renda (LOTTA, 2019). Como afirma Lotta (2019), é um processo altamente complexo baseado não somente nas regras formais das políticas públicas, mas na reprodução de estigmas e sendo comum, resultando em acesso diferenciado a bens e serviços.

Distribuir benefícios ou prover serviços específicos e sanções aos clientes é a segunda tarefa dos burocratas de nível de rua e, novamente, isso é feito através da já mencionada categorização (LIPSKY, 2019; LOTTA, 2019). Para ilustrar: agentes comunitários distribuem consultas médicas e dentárias, policiais definem quais indivíduos serão parados para abordagem. Como os recursos são escassos, tais burocratas precisam decidir, por meio da discricionariedade, quem deve receber o quê (LOTTA, 2019).

Como terceira tarefa a desempenhar pelos burocratas de nível de rua está a estruturação contextual de interação com os clientes e isso se dá na forma como escolhem o tempo, a frequência e sob que circunstâncias essa interação será realizada, ou seja, os burocratas, usando de discricionariedade, determinam quando, como e de que forma o trabalho será feito diante da escassez de recursos e trabalho infinito somados às complexas situações deparadas que extrapolam a

previsibilidade dos regulamentos e normas (LIPSKY, 2019; LOTTA, 2019). Lotta (2019) traz como exemplos os agentes de saúde ao determinarem os dias, horários e quantidade de retornos das visitas domiciliares; os professores precisam determinar distribuir ou não horário extra para atender os alunos etc.

A quarta tarefa dos burocratas de nível de rua é ensinar ao cidadão como desempenhar seu papel de cliente do Estado, ou seja, “ensinar procedimentos, forma de comportamento, grau de deferência e respeito esperados, penalidades possíveis [...], o que é possível (ou não) ser esperado do Estado, como tratar os burocratas e como conseguir informações no sistema” (LOTTA, 2019, p. 25). Quando os professores exigem uniforme e silêncio dos alunos, os policiais ao repelir comportamentos indesejados, o assistente social ao instruir os pais qual tratamento adequado a ser dispensado aos filhos são exemplos de como os burocratas de nível de rua ensinam o comportamento correto aos clientes empregando a discricionariedade (LOTTA, 2019).

Com base nessas exposições é possível compreender o papel fundamental dos servidores públicos de linha frente na implementação das políticas públicas pois é na atuação desses burocratas onde ocorre a entrega dos serviços públicos aos clientes. A abordagem *bottom-up* (de baixo para cima) de estudo de implementação de políticas públicas preocupa-se em entender o que de fato acontece na linha de frente na realização da política e na aplicação das leis por meio da atuação dos burocratas de nível de rua, considerados tomadores de importantes decisões, pois seriam atores auto-organizados para atuar na implementação das políticas (FERNANDEZ; GUIMARÃES, 2020).

Por meio do trabalho dos burocratas de nível de rua acontece a implementação das políticas públicas derivadas de suas decisões discricionárias as quais alteram os objetivos idealizados no processo de formulação das políticas seja porque os objetivos foram traçados de forma equivocada ou mal explicados dando margem a várias interpretações (FERNANDEZ; GUIMARÃES, 2020). A atuação discricionária exercida pelos trabalhadores de linha frente envolve de sua parte “julgamento moral, de assimetria de poder, de categorias sociais sobre o que é certo ou errado. (...) não são processos neutros, automáticos ou desprovidos de personalização” (LOTTA, 2019, p. 26). A discricionariedade não constitui opção do burocrata de nível de rua, pois “onde há regras, há discricionariedade: as regras são instrumentos limitados e por isso envolvem interpretação. [...] existe um *gap* entre as ‘regras’ e a ‘prática’. É nesse *gap* que os melhores e piores aspectos do

trabalho [...] podem ser encontrados” (LIEBLING, 2011 *apud* MARTINS; DIAS, 2018, p. 552).

Um mecanismo eventualmente utilizado pelos burocratas de nível de rua é o *creaming*¹³, definido como “o mecanismo de seleção de usuários mais fáceis e com maior garantia de sucesso no atendimento. (...) ao pé da letra, seria a ideia de escolher a nata dos usuários de serviços para realizar atendimento” (LIPSKY, 2019, p. 214). Um funcionário público, atendente de uma agência de empregos, que escolhe encaminhar uma pessoa com maior chance de conseguir um emprego em detrimento de outro mais difícil de ser alocado, está a praticar o *creaming* (LIPSKY, 2019). O uso de *creaming* enfrenta oposição oficial (LIPSKY, 2019), pois essa prática retarda ou deixa sem atendimento justamente as pessoas mais necessitadas e vulneráveis (LOTTA; PIRES, 2020). Não necessariamente o *creaming* (ou *coping*) praticado por esses servidores seja um ato de má-fé, pois como explicam Cavalcanti, Lotta e Pires (2018, p. 231), essa é uma resposta encontrada por eles “para lidar com situações de estresse, de limitação de recursos e de pressões sob seu trabalho” exercidas pelos “seus supervisores e pelos cidadãos”.

Em linhas gerais, o burocrata de nível de rua é o funcionário responsável pela entrega dos serviços públicos diretamente ao cidadão usuário de tais provisões, sendo, portanto, os verdadeiros implementadores das políticas públicas. Tais servidores de linha de frente, devem lidar ao mesmo tempo com a alta demanda, baixos recursos, excesso de regramentos por vezes contraditórios, situações complexas e imediatas, atendimento de metas e expectativas dos usuários fazendo com que estes burocratas utilizem da sua capacidade discricionária para entrega das políticas.

Cavalcanti, Lotta e Pires (2018) constataam que no Brasil, diferentemente da Europa e América do Norte, os estudos a respeito da burocracia de nível de rua ainda estão em fase de consolidação sendo um campo pouco explorado e restrito à Ciência Política e à Administração Pública, além do baixo diálogo de outras áreas

¹³ Lipsky (2019, p. 24, 124) também utiliza o termo *coping*. Os termos não são sinônimos, pois *coping* diz respeito ao “acionamento de serviços e da seleção, triagem e priorização de clientes” enquanto *creaming* é um “tipo especial de acionamento de serviços que envolve priorização de casos fáceis, bem definidos e com maior propensão de sucesso, e protelação dos mais complicados ou indesejáveis” (LOTTA; PIRES, 2020, p. 5). Vedung (2015) entende que o burocrata de nível de rua pode adotar tanto *coping* como mecanismos de otimização, estes definidos como a busca para otimizar a satisfação no trabalho ou as boas relações com os clientes.

relevantes como saúde pública, direito e sociologia impedindo assim uma contextualização desses achados. Há, portanto, uma agenda generosa de pesquisa na esfera da burocracia de nível de rua a qual poderá contribuir não só para o crescimento da literatura como também para a melhoria da implementação das políticas públicas (CAVALCANTI; LOTTA; PIRES, 2018). O próximo tópico analisa um expressivo burocrata de nível de rua, fundamental nas políticas judiciárias: o oficial de justiça. Trata-se de uma abordagem inédita na literatura acadêmica brasileira¹⁴.

3.2 OFICIAL DE JUSTIÇA COMO UM BUROCRATA DE NÍVEL DE RUA DO PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO

No sistema de justiça, Lipsky (2019) lista como burocratas de nível de rua os juízes¹⁵, os defensores públicos e os oficiais de tribunais, contudo o autor não ensaia estudos com esses servidores públicos, mas sim com alguns agentes do Executivo. Apesar de Lipsky (2019) mencionar os oficiais de tribunais e não detalhar quem são esses profissionais, entendemos o oficial de justiça como os sendo no judiciário brasileiro, conforme se demonstrará a seguir.

É possível afirmar ser o oficial de justiça um burocrata tão antigo quanto o magistrado. No remoto Direito Hebraico os juízes contavam com o auxílio de oficiais para dar cumprimento e executar suas ordens (JESUS-SILVA; HENDAWY, 2018). Os evangelistas Mateus e Lucas registraram as palavras do famoso Sermão da Montanha de Nosso Senhor Jesus Cristo, onde Ele, ao incentivar a rápida resolução dos conflitos antes de serem judicializados, faz referência nominal ao oficial de justiça¹⁶ (BÍBLIA, 2019).

¹⁴ Pesquisa realizada em 05 de outubro de 2021 no Google Acadêmico com os termos “burocrata”, “rua”, “judiciário”, “oficial” e “justiça” não retornou artigos nesta temática.

¹⁵ É pertinente salientar que o princípio constitucional da independência funcional do magistrado brasileiro se contrapõe ao fato de que os burocratas de nível de rua devem agir em harmonia com as ordens emanadas pelos seus superiores, embora os juízes sejam dotados de discricionariedade, característica do agente de linha de frente, ao prolatarem decisões e sentenças (RIBEIRO, 2017). Para Ribeiro (2017) a atuação dos juízes nas audiências de custódia, objetivo de seu estudo, serve para afirmar que estes, neste cenário, agem como burocratas de nível de rua.

¹⁶ Mt, 5, 25: “Resolva rapidamente as questões com seu adversário, enquanto está com ele a caminho do tribunal, para não acontecer que o adversário o entregue ao juiz, e o juiz ao oficial de justiça e você seja lançado na prisão” (BÍBLIA, 2019, *on line*). No mesmo sentido, Lc, 12, 58.

Para Veado (1997), o oficial de justiça é o verdadeiro baluarte da Justiça; nas pequenas comarcas é visto pelo cidadão mais simples como o representante da Justiça; servidor que não mede hora nem tempo para cumprir sua obrigação; recebedor das indagações, das necessidades pessoais e profissionais do cidadão; portador de boas e más notícias; é conhecido de todos e por todos respeitado; é o melhor conhecedor do povo de uma cidade, dos costumes e hábitos; é o braço direito do promotor, do juiz e do advogado.

Segundo Pires (2001, p. 13), o oficial de justiça merece destaque na máquina judiciária “pois é o *longa manus*, ou seja, aquele que realiza o ato como se fosse a mão do juiz, que é, conseqüentemente, a mão da lei, enfim a mão da justiça”; a ausência da figura do oficial de justiça obrigaria os magistrados a efetivar diretamente junto aos direcionados, em ambiente externo, os atos processuais, por isso ele, o oficial, já foi chamado de “juiz ambulante” (SOARES, 1998 *apud* JESUS-SILVA; HENDAWY, 2018). Através dos braços do oficial de justiça o Estado aplica a lei e a ordem e por meio das mãos do oficial de justiça há a transformação do direito em fato (JESUS-SILVA; HENDAWY, 2018). Via de regra, o oficial de justiça cumpre seu mister literalmente nas ruas, é uma atividade externa¹⁷, fora dos edifícios forenses. Este servidor público, por estar frente a frente com a sociedade, sente as reações de como é recepcionada a força estatal através da tutela jurisdicional (MACIEL, 2019).

Afirma Bona (2020, p. 65) ser “o oficial de justiça imprescindível para exercício da cidadania e da busca da Justiça, sempre agindo em nome do magistrado, procurando buscar o equilíbrio na sociedade dentre multifários níveis sociais”. O oficial de justiça participa de forma ativa na efetividade jurisdicional prestado pelo Estado, sendo fundamental por parte deste burocrata “uma formação moral elevada, bem como de bom senso diferenciado em relação ao cidadão comum” (BONA, 2020, p. 65).

O oficial de justiça não é apenas auxiliar do juízo onde está lotado, mas também auxiliar da Justiça¹⁸, e neste panorama ele desempenha inúmeras atividades processuais como atos de comunicação, execução,

¹⁷ Como atividade interna eventual, mediante designação do diretor do foro, o oficial de justiça pode auxiliar o juiz em manter a ordem durante as audiências e estar presente nas sessões do Tribunal do Júri.

¹⁸ Art. 149 do CPC/15: “São auxiliares da Justiça, (...) o escrivão, o chefe de secretaria, o **oficial de justiça**, o perito, o depositário, o administrador, o intérprete, o tradutor, o mediador, o conciliador judicial, o partidor, o distribuidor, o contabilista e o regulador de avarias” (BRASIL, 2015, *on line*, grifo nosso).

prisão e perícia conforme previstos no Código de Processo Civil e no Código de Processo Penal (JESUS-SILVA; HENDAWY, 2018). O cliente do oficial de justiça é o jurisdicionado ou, como prefere Jesus-Silva e Hendawy (2018, p. 14), “gente”, pois ele é um “especialista em gente”: esse auxiliar da Justiça atua na linha frente do Poder Judiciário ao cumprir as diligências a seu encargo enfrentando “os becos, as bocas de fumo, as favelas, os condomínios de luxo, as fazendas de latifundiários, os assentamentos de trabalhadores rurais, as intempéries do tempo e a violência urbana”. Nesses ambientes, o oficial de justiça alcança “o rico, o pobre, o negro, o branco, o doutor e o analfabeto” (JESUS-SILVA; HENDAWY, 2018, p. 14), após intimar a dona de casa o servidor se dirige ao estabelecimento penal para citar um perigoso traficante; a rotina do oficial de justiça é marcada por paradoxos da realidade e constante risco à sua incolumidade, pois labora sozinho na maioria das vezes e desarmado em situações de grave risco.

O trabalho externo do oficial de justiça é uma atividade de risco à vida porque, conforme declina Veado (1997), ele também lida com pessoas perigosas como os marginais, os criminosos de toda espécie e os mandões: aqueles possuidores de elevada posse e/ou de alta autoridade que acreditam estarem acima da lei. Mesmo exercendo suas atribuições em ambientes favorecedores de conflitos ou elevado risco para sua integridade física, o oficial de justiça não foi incluído no rol das profissões autorizadas, sem maiores entraves, a obter o porte de arma para sua defesa pessoal, sendo necessário recorrer a procedimento junto à Polícia Federal para comprovar o óbvio (JESUS-SILVA; HENDAWY, 2018) e ainda com chance de insucesso porquanto tal autorização é um ato discricionário da autoridade policial federal a qual pode não entender o “óbvio” como motivo autorizador do porte de arma.

Um agravante de risco à integridade física do oficial de justiça é o fato deste agente trabalhar, na maior parte das vezes, sozinho e com seu veículo particular colocado à disposição do Estado. O CPC/15, no art. 536, § 1, prevê a atuação de dois oficiais de justiça em apenas dois tipos de cumprimento de mandados: os de busca e apreensão de pessoas e coisas e nos casos de haver necessidade de arrombamento. Nos demais casos, como uma reintegração de posse de uma grande fazenda ocupada por movimento sem terra ou prisão não há previsão de oficial companheiro e, embora o magistrado possa autorizar o apoio de força policial para acompanhar o oficial de justiça, tal autorização nem sempre ocorre de plano. De toda forma, o legislador expõe

sobremaneira o oficial de justiça ao risco de morte, posto que policiais não atuam sozinhos, mesmo sendo treinados e possuidores de porte de arma, pois como registra Carvalho (2017, p. 50) tal procedimento é “algo tido como extremamente perigoso no ensinamento e técnicas policiais”.

O burocrata de nível de rua exerce seu trabalho sem supervisão direta do seu superior. De acordo com o art. 154, inciso II do CPC/15, o superior hierárquico do oficial de justiça é o juiz. Todos os atos praticados pelo oficial de justiça advêm de uma ordem judicial estampada como mandado judicial e este é o comando recebido por este servidor. O juiz não acompanha pessoalmente o oficial de justiça nas ruas no cumprimento dos mandados judiciais. Na relação juiz/oficial de justiça não há espaço para ordens verbais, a superioridade hierárquica do juiz perante o oficial de justiça se formaliza através do mandado judicial entregue a este servidor (JESUS-SILVA; HENDAWY, 2018) a quem cabe dar fiel cumprimento. Tais mandados judiciais servem de estrutura no campo burocrático, e são, como explica Ferreira (2013, p. 41), “peças-chave da produção tanto de categorias e procedimentos a partir dos quais agentes, repartições e setores da administração pública estatal intervêm no mundo social, quando da própria necessidade de intervenção”.

Após dar o devido cumprimento ao mandado, o oficial de justiça o formaliza através de certidões, autos diversos e laudos juntados nos processos. Tais registros são produzidos sob a fé pública deste auxiliar da Justiça e valem como atos autênticos, ou seja, são certos e verdadeiros e somente prova cabal convincente de falsidade ideológica pode anular o poder certificante do oficial de justiça (SOARES, 2008). “Pouquíssimos são os exercentes de função pública que são dotados da fé pública”, pontuam Jesus-Silva e Hendawy (2018, p. 38), sendo o oficial de justiça um destes “pouquíssimos”.

Característica do burocrata de nível de rua é contato direto, face-a-face com o cliente do serviço público. O CPC/15, determina ao oficial de justiça o dever de dar cumprimento às ordens judiciais de forma pessoal junto ao jurisdicionado: “Art. 154. Incumbe ao oficial de justiça: I - **fazer pessoalmente** citações, prisões, penhoras, arrestos e demais diligências próprias do seu ofício (...)” (BRASIL, 2015, *on line*, grifo nosso). No mesmo sentido, o Código de Processo Penal (CPP) faz uso do termo “pessoalmente” ao referendar os atos a serem praticados pelo oficial de justiça no âmbito criminal. Trata-se de um trabalho personalíssimo, não cabe ao oficial de justiça delegar seu trabalho a outra pessoa, mesmo

ela sendo um oficial de justiça de carreira, pois a certidão com fé pública exarada pelo servidor é a materialização do ato por ele praticado, por isso mandado recebido é para ser cumprido pelo oficial a quem a ordem foi distribuída. Enquanto o juiz pode contar com o auxílio de assessores para elaboração de minutas de despacho, decisão e sentença; o escrivão tem o apoio de auxiliares para expedir os atos de providência da escrivania; ao oficial de justiça não é permitido tais auxílios: cabe a ele receber pessoalmente os mandados, cumprir pessoalmente as ordens judiciais e certificar o cumprimento.

No contexto da pandemia de covid-19 declarada em março de 2020, os tribunais de justiça, e posteriormente o CNJ através da Resolução 354 de 2021, normatizaram o cumprimento de mandados judiciais pelo oficial de justiça através do uso de recursos tecnológicos tais como os aplicativos de mensagens eletrônicas. Tal medida vai além da questão sanitária de segurança destinada a proteger este servidor público de contaminação pelo coronavírus, mas também traz economia e celeridade processuais, pois possibilita a realização dos atos de comunicação de forma rápida e com menor custo em comparação com a tradicional forma presencial. Há mandados que exigem deslocamento de centenas de quilômetros percorridos, tanto nas estradas asfaltadas como nas não pavimentadas má conservadas, com lamaçal e atoleiros, e podem exigir um dia inteiro de viagem pelo oficial de justiça para cumprir apenas uma ordem judicial.

Mesmo o uso da tecnologia para cumprir atos de comunicação judicial de forma remota não afasta do oficial de justiça a necessidade de sua intervenção pessoal. Conforme constam no art. 251, incisos I e II do CPC/15 e no art. 357, incisos I e II do CPP, o oficial de justiça ao citar o destinatário da ordem judicial precisa ler o mandado e entregar a contrafé para o cidadão, requisitos formais do ato citatório. Caberá, neste caso, a intervenção pessoal do oficial de justiça no sentido de, além de se certificar da identificação da pessoa, ler o mandado para o citando, seja por meio de ligação telefônica ou por mensagem de áudio, possibilitando ao litigado dialogar com o oficial para dirimir eventuais dúvidas, e ato seguinte encaminhar ao litigado a contrafé digital por mensagem de aplicativo, correio eletrônico ou outra plataforma tecnológica de acesso ao citando.

Atos de comunicação judicial como citação, intimação e notificação são as únicas das atribuições dos oficiais de justiça passíveis de serem efetivadas de forma eletrônica com a intervenção deste servidor. Arresto, sequestro e arrolamento de bens, além da busca e

apreensão, penhora, prisão, constatação, avaliação não podem ser realizados por meio de ligação telefônica, mensagens de texto ou áudio, correio eletrônico ou rede social, ou seja, exigem a presença *in loco* do oficial para sua efetivação. Tal importância de contato pessoal direto com o cliente não voluntário vem reforçar o oficial de justiça como burocrata de nível de rua.

Outra característica, conforme já abordada, do burocrata de nível de rua é o alto grau de discricionariedade presente na configuração do seu trabalho onde são observadas quatro “tarefas primordiais” (LIPSKY, 2019; LOTTA, 2019). A primeira tarefa diz respeito a categorizar ou classificar os clientes a partir do contato direto com a realidade muitas vezes complexas e infinitas. No caso do oficial de justiça, envolve por ele a verificação *in loco* da realidade narrada nos autos quando do cumprimento da ordem judicial. Existe uma expectativa pela parte interessada, usuária do serviço público da prestação jurisdicional, do desenrolar da demanda judicial pela satisfação do direito que ela entende ter, expectativa essa, a ser materializada ou não, a depender do caso, pelo resultado da diligência empreendida pelo oficial de justiça.

Por exemplo, o oficial de justiça de posse de um mandado de penhora empreende diligência até a residência do devedor para cumprir a ordem judicial e nesse momento, ao adentrar a casa do litigado ele constata a realidade: os bens que guarnecem a moradia. A dívida, contraída de uma relação comercial de prestação de serviços, é equivalente a um salário-mínimo e na casa ele verifica os seguintes bens: um jogo de sofá, um rack, um televisor de 32”, um mesa de madeira com quatro cadeiras, um armário de cozinha, um fogão com botijão de gás, uma geladeira, um liquidificador, uma batedeira, um forno de micro-ondas, utensílios de cozinha, um ferro de passar roupa, uma tábua de passar roupa, uma máquina automática de lavar roupa, dois guarda-roupas, uma cama de casal com colchão, uma cômoda, duas camas de solteiro com colchões, dois ventiladores, um ar-condicionado, duas bicicletas, um *smartphone* de uma famosa marca americana e peças de vestuário. O devedor afirma ao servidor não possuir bens móveis ou imóveis e no mandado não consta indicação de bens passíveis de penhora. O CPC/15, no art. 833, incisos II e III, elenca como impenhoráveis os vestuários, os pertences de uso pessoal, os móveis, os pertences e utilidades domésticas da residência do executado, “salvo os de elevado valor ou que ultrapassam as

necessidades comuns correspondentes a um médio padrão de vida” (BRASIL, 2015, *on line*).

Este cenário, comum no cotidiano do oficialato judicial, exige de o servidor decidir, naquele momento da diligência, se há ali bens passíveis da constrição judicial. Seriam o *smartphone*, o forno de micro-ondas e o ar-condicionado instalado no quarto do casal bens de elevado valor (elevado para quem?) e que desbordam “do padrão de vida médio”? Neste caso, afirma Soares (2008, 166), “o bom senso e a perspicácia do oficial de justiça são seu melhor aliado”, ou seja, a discricionariedade deste servidor, que pode entender o ar-condicionado e o forno de micro-ondas como aparatos de uma família da classe média e, ainda, o *smartphone*, dispositivo de uso pessoal, como necessário para os contatos familiares e de trabalho do devedor, assim deixa de penhorar os bens, mas elabora a lista dos objetos encontrados para ulterior deliberação do juiz do feito. Ou ainda, pode o oficial de justiça, movido pela sua consciência, pensar não ser justo o devedor usufruir do ar-condicionado enquanto o credor amarga prejuízo financeiro, ou entender o ar-condicionado como aparelho de uso restrito à classe alta ou ser o *smartphone* dispositivo de luxo e proceder à penhora de um desses ou ambos.

Quando deixa de penhorar esses bens, o oficial de justiça, diante da realidade encontrada, classifica a situação sob seu escrutínio, cuja decisão deve ser tomada naquele instante, como carecedora de requisitos legais para constrição e desse modo, não foi possível atender o credor com o serviço público da prestação jurisdicional a ser materializada com a penhora de bens para garantir a dívida. Em julgamento contrário, com a penhora realizada, o oficial de justiça, procedeu à entrega do serviço público esperado pelo autor da ação. Mesma situação: decisões e resultado diferentes.

Nota-se a discricionariedade sendo *conditio sine qua non* para a atuação do oficial de justiça, pois “como cumprir uma decisão cuja letra fria colocada naquele papel [mandado judicial] não representa a realidade encontrada?” provoca Maciel (2019, p. 16), oficial de justiça de carreira. “Como então agir diante de uma situação de real conflito entre indivíduos que compõem uma mesma sociedade e que são possuidores de direitos e obrigações, que conceitualmente são ‘iguais’?” (MACIEL, 2019, p. 17). Alguns mandados podem afetar emocionalmente o oficial de justiça pois esses papéis e documentos talvez não reflitam a realidade e os anseios da sociedade, contudo esses sentimentos precisam ser administrados com equilíbrio (Maciel, 2019),

pois salvo situações excepcionais, a ordem judicial só é suspensa por determinação expressa do juiz do feito. É natural do burocrata de nível de rua se empenhar para a melhoria da vida do seu cliente, mas a elegibilidade, culpabilidade e adequação são fatores determinantes na prestação do serviço público por ele executado (LIPSKY, 2019).

De volta ao caso ilustrativo, as duas decisões tomadas por oficiais de justiça distintos, são passíveis de alteração, não por este auxiliar da Justiça, mas pelo juiz do feito. Como já exposto, os atos do oficial de justiça são formalizados por ele através de certidões, autos e laudos carreados nos autos. Tais documentos são apreciados pelo promotor de justiça quando há atuação deste nos autos, pelo procurador das partes ou pelas próprias partes quando não representadas por advogado possibilitando a esses requerer o que entender necessário ao juiz do feito diante da situação trazida aos autos pelo oficial de justiça. No caso ilustrativo, o juiz ao ser provocado pode determinar a penhora ou a sua desconstituição.

Ter o oficial de justiça todos seus atos submetidos à apreciação demonstra um certo grau de *accountability* a que este servidor está sujeito. Para Lipsky (2019, p. 301), principalmente quando há fatores qualitativos, “a *accountability* burocrática é praticamente impossível de ser alcançada entre trabalhadores de nível hierárquico inferior que exercem um alto grau de discricionariedade”. Isso é explicado porque a essência dos burocratas de nível de rua é a decisão tomada sobre outras pessoas, um julgamento humano, pois há situações específicas com respostas únicas a serem tomadas de forma imediata (LIPSKY, 2019). Como já abordado antes, Lipsky (2019) estudou a burocracia de nível de rua através de agentes do Poder Executivo. E de fato, como exemplo, é “praticamente impossível” uma *accountability* apurada no caso da atuação individual do policial militar pois suas abordagens nas ruas não são formalmente registradas, salvo aquelas em que há suspeita da prática de algum crime.

No entanto, os oficiais de justiça, mesmo sob os aspectos qualitativos do seu trabalho, estão sujeitos à *accountability* em relativo grau pois (i) seus atos são públicos e todos registrados por meio de certidões, autos e laudos nos processos judiciais¹⁹; (ii) são submetidos à apreciação pelo juiz, promotor de justiça, procuradores e pelas próprias partes, mesmo nos processos sob sigilo de justiça; (iii) de acordo com

¹⁹ Contudo, o oficial de justiça pode deixar de narrar todos os detalhes da diligência por ele entender serem irrelevantes. Neste aspecto, é “praticamente impossível” a *accountability* como entende Lipsky (2019).

o art. 155, incisos I e II do CPC/15, este servidor é responsável civil e regressivamente quando, sem justo motivo, se recusa a cumprir seus atos no prazo ou pratica ato nulo com dolo ou culpa (BRASIL, 2015) e (iv) está sujeito a responder criminalmente a diversos delitos encampados no Capítulo I, do Título XI da Parte Especial do Código Penal, além de outras leis, como a Lei n.º 13.869/2019.

A segunda tarefa primordial do burocrata de nível de rua é distribuir benefícios ou prover um serviço específico e sanções aos clientes. O serviço público provido pelo oficial de justiça é a efetivação da prestação jurisdicional no cumprimento externo das ordens judiciais emanadas pela autoridade judicial. Tais determinações podem servir de benefício ou sanção a depender de quem as recebe. A intimação da condenação de um acusado no processo penal é uma sanção ao réu, mas um benefício para vítima que teve uma resposta do Estado ao dano sofrido. A citação do devedor de alimentos é uma sanção material para este ao passo que é um benefício para o necessitado. O despejo cumprido pelo oficial de justiça configura uma sanção ao locatário inadimplente e ao mesmo tempo um benefício ao locador que tem o imóvel desocupado para nova locação. Embora o juiz seja o autor desses benefícios ou sanções, o oficial de justiça é o responsável pela aplicabilidade desses serviços públicos quando efetiva a ordem judicial por meio de diligências externas.

Esses benefícios ou sanções, fruto da prestação jurisdicional prestada pelo Estado, qual serviço público, são executados pelo oficial de justiça mediante ordem judicial escrita através de mandados de citação, intimação, notificação, executórios etc. É comum o oficial de justiça se deparar com obstáculos para cumprir seu mister tais como endereço errado ou incompleto e/ou dificuldade em encontrar pessoalmente o litigado. Com diz Soares (2008, p. 126), “na prática, constatamos que a tendência do acusado é a de se ocultar, ou, no mínimo em dificultar nossas diligências fornecendo endereços incompletos ou inexistentes”. Pode ocorrer também por desleixo ou falta de conhecimento da parte interessada em fornecer dados completos de localização do polo passivo.

Quando são endereços inexistentes não há nada a fazer pelo oficial de justiça além de certificar a ocorrência nos autos para as providências cabíveis pela parte interessada. Um endereço incompleto pode demandar diligências nas proximidades da área, como por exemplo, estão declinados a rua e quadra, mas não há o bairro e lote, neste caso, o oficial de justiça ao atuar diligentemente pode

comparecer na referida quadra e inquirir alguns moradores dali sobre se conhecem o destinatário da ordem judicial e qual sua casa ou estabelecimento comercial. Mas pode ser que o oficial de justiça esteja sobrecarregado de trabalho e essa alta demanda aliada ao cumprimento à risca dos prazos estabelecidos o impeça de realizar diligências “às cegas” para encontrar o litigado cujo endereço é vago e impreciso, o levando a restituir o mandado para suprimento da falta apontada. Em ambos os casos, este servidor público fará uso de sua discricionariedade a depender do seu grau de zelo ou disponibilidade de tempo de acordo com a demanda de trabalho a que é submetido.

Cabe ao oficial de justiça exercer sua discricionariedade com cautela no tocante a endereços, pois como advertem Jesus-Silva e Hendawy (2018), ele não é detetive para investigar redes sociais, transeuntes na rua para descobrir o paradeiro da parte, pois trata-se de um comportamento exagerado, podendo causar até suspeita porquanto extrapola sua atribuição, cumprimento de ordem judicial não deve se transformar em práticas investigatórias; o ônus de precisar o endereço é da parte interessada. Doutro lado, Soares (2008, p. 73) infere que o oficial de justiça “às vezes deve agir como um verdadeiro investigador. Caso contrário, não se cumpre o mandado, diante das incessantes artimanhas criadas” pelas partes. Os três autores, oficiais de justiça de carreira, refletem como o escrutínio, traduzido na discricionariedade deste burocrata de nível de rua, apresenta-se em posicionamentos diferentes de tal maneira a impactar a forma como o serviço público da prestação jurisdicional será entregue ao cidadão.

Mesmo havendo endereço completo o oficial de justiça, inevitavelmente deparar-se-á com dificuldades para encontrar o litigado pessoalmente. Em casos de “haver suspeita de ocultação” o art. 252 do CPC/15 e o art. 362 do CPP autorizam a citação por hora certa do polo passivo da lide. Tais diplomas processuais são específicos ao se referir à citação, mas no exercício da discricionariedade o oficial de justiça pode se valer do dispositivo para efetivar as intimações e notificações, ou seja, *in eo quod plus est semper inest et minus* (quem pode o mais, pode o menos). Mais uma vez o oficial de justiça fará uso da discricionariedade para lançar mão do mecanismo de hora certa: “a suspeita de ocultação deve ser a convicção íntima do oficial de justiça, o qual em razão de circunstâncias que ocorram durante a diligência passe a crer que a pessoa está propositalmente se ocultando para evitar a citação” (JESUS-SILVA; HENDAWY, 2018, p. 61). Como enfatiza Veado (1997, p. 78), “é o oficial de justiça quem delibera proceder a essa

modalidade de citação, por entender de não mais tentar a citação na pessoa do citando”.

Observa-se no dispositivo da citação por hora certa a expressão “suspeita de ocultação”, o termo “suspeito” abre um leque para diversas interpretações pelo oficial de justiça, pois a suspeição para um agente não será suspeição para outro. Pires (2001) diz, com respeito a essa suspeição, que a lei consagrou a desnecessidade de certeza da ocultação. Mesmo havendo essa flexibilidade legal, será a convicção de cada oficial de justiça diante da realidade encontrada, no exato momento da diligência, a determinar sua forma de atuação.

Para ilustrar: Pires (2001), que já foi oficial de justiça de carreira, entente o fato de o citando trabalhar fora durante o dia não afasta de todo a possibilidade de ocultação, pois o servidor pode deixar um aviso escrito na residência comunicando seu comparecimento na casa do litigado para cumprir ordem judicial e que retornará em tal dia e horário para o citar pessoalmente; e assim o oficial de justiça o faz, contudo não encontra o réu, vindo a configurar para o oficial a ocultação e assim lhe possibilita a empreender, a partir de então, os procedimentos para a hora certa. Mas outro oficial de justiça obtém a informação do local de trabalho do citando e empreende diligência até onde o requerido se encontra e faz sua citação, ou retorna à residência mais tarde, naquele mesmo dia, à noite para efetivar a ordem judicial.

A terceira tarefa primordial do burocrata de nível de rua envolve, no campo da discricionariedade, a forma como ele interage com seus clientes das dimensões de tempo, lugar, frequência e circunstâncias as incursões ocorrerão com base na realidade do contexto do seu território, falta de recursos e excesso de demanda. O exercício constante do oficialato permite a este servidor conhecer seu território de trabalho, como o horário mais adequado para encontrar os clientes. Seguir à risca o horário do expediente forense pode aumentar o insucesso de localizar pessoalmente os destinatários da ordem judicial. No horário comercial muitas pessoas encontram-se trabalhando fora de casa em bairros distantes ou em outras cidades.

Nas grandes cidades brasileiras, nas quais se avizinham muitos municípios, esses servem, em sua grande maioria, como dormitório para os cidadãos que buscam na cidade polo trabalho, educação, lazer, saúde e uma infinidade de serviços públicos não supridos de forma satisfatória por essas cidades dormitórios, obrigando os moradores sair cedo e chegar tarde em casa (ROMANO; SILVA, 2015). Nos municípios

cuja economia é predominantemente calcada na agropecuária, uma parcela desses moradores trabalha em propriedades rurais distantes da cidade, onde permanecem por vários dias, retornando para casa nos finais de semana, alguns alternados ou apenas mensalmente. Diante da sua realidade, o oficial de justiça é “soberano para realização de todos os atos, (...) tendo completa liberdade para escolher os horários mais propícios para o exercício de suas atividades” (JESUS-SILVA; HENDAWY, 2018, p. 38).

O CPC/15 permite ao oficial de justiça cumprir os mandados judiciais nos dias úteis das 6 às 20 horas, exceto a citação, intimação e penhora que poderão ser realizadas em qualquer dia e hora e por analogia se aplica ao CPP, inclusive com respeito a prisão criminal²⁰. O oficial de justiça é um servidor em tempo integral: sua pasta de mandados não se afasta dele, sua jornada de trabalho é estendida, faz diligências fora do horário de expediente, nos finais de semana e feriados; enquanto os demais servidores já retornaram para sua família e lar usufruindo do merecido descanso, o oficial de justiça continua em atividade (JESUS-SILVA; HENDAWY, 2018).

Em que pese esse excesso de carga de trabalho, obrigando o oficial de justiça a trabalhar acima de carga horária dos demais servidores e em finais de semana e feriados, não há percepção de horas extras ou de qualquer outra vantagem trabalhista para este burocrata; os tribunais não reconhecem esses direitos trabalhistas e são resistentes em retribuir pecuniariamente a jornada de trabalho estendida do *longa manus* do juiz (JESUS-SILVA; HENDAWY, 2018).

Ensinar ao cidadão como desempenhar seu papel de cliente do Estado a respeito de procedimentos, comportamentos e penalidades, constitui a quarta tarefa primordial do burocrata de nível de rua. O oficial de justiça, qual “juiz ambulante”, deve explicar ao destinatário da ordem judicial, de forma clara e simples a determinação do juiz, expressa por meio de linguagem jurídica e “juridiquês”.

Moreira *et al* (2010) entendem natural a oposição do leigo por não compreender a linguagem jurídica dotada de especificidades e signos que somente têm sentido jurídico. Agrava-se ainda mais ao cidadão o uso do “juridiquês”: argumentos carregados de jargões, formas estereotipadas e paráfrases antiquadas de difícil entendimento, por vezes inteligíveis. Tal “juridiquês” parece se encaixar naquilo que Lipsky

²⁰ Arts. 212, 214 e 216 do CPC/15 e arts. 283, § 2º e 797 do CPP.

(2019, p. 187) chama de “encantamento como linguagem simbólica” ou “linguagem burocrática de encantamento”.

Como a Justiça é para todos, é imprescindível para o operador do Direito fazer-se entender por quem está lhe ouvindo (MOREIRA *et al*, 2010). Mais um campo fundamental de atuação do oficial de justiça na lida diária com o jurisdicionado: “traduzir” para a linguagem coloquial a linguagem jurídica. Termos comuns nos mandados como citação, notificação, representação, contestação, revelia, embargos, execução e cumprimento de sentença extrajudicial, oitiva, autor, requerido, impugnação, arresto etc. são desconhecidos do cliente não voluntário da prestação jurisdicional, e o oficial de justiça ao fazer a leitura do mandado vai esclarecer eventuais termos técnicos do documento ao cliente.

Jesus-Silva e Hendawy (2018, p. 55) indicam, por exemplo, que o oficial de justiça ao realizar o ato citatório tem o dever de “fornecer informações ao citado, das implicâncias e consequências do não atendimento ao chamado contido neste ato judicial”. É preciso informar ao litigado a necessidade de fazer-se representar nos autos por meio de advogado e caso não possua condições financeiras para contratar um, explicar como obter a assistência de um advogado dativo. Nas citações criminais, o oficial de justiça esclarece ao réu sobre a sua defesa por meio de advogado e, caso não tenha condições de contratar um profissional, ser-lhe-á nomeado defensor público. Quando realiza a intimação de uma sentença criminal, além de esclarecer a parte dispositiva da condenação, deve o oficial de justiça informar ao réu a possibilidade de apelação e caso assim o deseje, certificar no mandado a vontade do sentenciado.

Conforme será abordado no próximo capítulo, o oficial de justiça poderá usar a discricionariedade ao realizar os atos judiciais para estimular o jurisdicionado a propor acordo, pois uma das funções do burocrata de nível de rua é ensinar ao cidadão procedimentos relacionados a alguma política pública, neste caso a de solução de conflitos. Como essa possibilidade não vem expressa nos mandados judiciais e por não ser de conhecimento do cliente não voluntário, na figura do jurisdicionado, cabe ao oficial de justiça fazê-lo, pois como fala Lipsky (2019), os burocratas de nível de rua fornecem informação sobre o funcionamento do sistema e suas alternativas.

Além das quatro tarefas primordiais, típicas do burocrata de nível de rua exercidas pelo oficial de justiça, cabe a ele organizar a ordem de

cumprimento dos mandados judiciais sob sua responsabilidade. São-lhe entregues mandados oriundos de processos de cobrança, despejo, possessórios, família, infância e juventude, sucessões, criminais de réu preso e solto, medidas protetivas, alguns com audiências próximas outros distantes, partes prioritárias etc. Diante do excesso da demanda e a exigência de prazos para cumprimento das ordens judiciais, o oficial de justiça precisa dar “prioridade para os [mandados] com audiências designadas e aqueles que por força da legislação requerem atendimento imediato” (JESUS-SILVA; HENDAWY, 2018, p. 216).

Exigirá do oficial de justiça o exercício da discricionariedade para determinar a ordem adequada do cumprimento dos mandados em sua pasta: atos processuais de réu preso têm prioridade sobre os de réu solto; execução de alimentos tem prioridade às cobranças ordinárias; medidas protetivas têm preferência diante das avaliações judiciais; medidas cautelares sobrepõem-se às execuções fiscais etc. Algumas prioridades estão estabelecidas na legislação, como as elencadas no art. 1.048 do CPC/15, ao passo que outras exigirão uma triagem acurada pelo oficial de justiça dos mandados sob seu poder; por exemplo, as de audiências próximas e as distantes. Um carimbo de urgência necessariamente não significa que o mandado seja prioritário: talvez a escrivania tenha esquecido de expedir a ordem judicial com antecedência razoável para entrega ao oficial de justiça.

Cabe, assim, ao oficial de justiça realizar a classificação da ordem de cumprimento de acordo com os ditames legais e selecionar aqueles realmente prioritários para empreender as diligências nestes preferencialmente. Não há impedimento que se faça concomitantemente aos mandados urgentes as diligências de mandados não prioritários nos casos de o oficial possuir uma carga de trabalho “normal”, mas aquele servidor submetido uma sobrecarga de mandados precisará ser criterioso na organização das diligências prioritárias.

Essa seleção não pode ser classificada como *creaming* ou *coping*, pois não se trata de escolha dos mandados mais fáceis de dar cumprimento, mas daqueles merecedores de atenção prioritária. Inclusive, há ocorrência de o oficial de justiça receber no mesmo dia mandados urgentes para regiões diferentes e distantes uma da outra, principalmente em Comarcas pequenas sem zoneamento de setores entre os oficiais de justiça (isso quando há mais de um), sendo impossível cumpri-los no prazo determinado pela legislação ou pelo juiz. Num caso exemplificativo, o oficial recebe 5 mandados de

intimação de audiência para o próximo dia útil: 4 na região urbana e 1 na zona rural, uma fazenda onde reside o intimando, sendo a distância da sede da Comarca em torno de 130 quilômetros cujo acesso se dá por estradas de terra malconservadas, a demandar várias horas de locomoção para o trajeto, contando a ida e a volta.

Neste caso, oficial de justiça precisará decidir entre cumprir apenas os mandados urbanos ou o mandado rural. Utilizando-se de bom senso (discricionariedade), é natural supor que o oficial de justiça diligenciará na área urbana, pois nela a possibilidade de dar efetividade a mais ordens judiciais (4) é maior ante empreender diligência para a zona rural onde procurará dar cumprimento a apenas um mandado. Tal situação reflete mais uma vez como o excesso de demanda, a escassez de tempo e recurso exigem do burocrata de nível de rua a construção de estratégias para realizar seu trabalho. No entanto, todo burocrata de nível de rua pode praticar *creaming* e o oficial de justiça não é exceção, podendo responder criminalmente, o que em tese, configuraria o crime de prevaricação²¹:

O crime de prevaricação, conforme o código penal, se configura quando o oficial de justiça retardar ou deixar de praticar, indevidamente, ato de ofício, ou praticá-lo contra disposição expressa de lei, pra satisfazer interesse ou sentimento pessoal. Como se verifica prevaricar não se configura apenas pelo fato de deixar de agir (no caso, não cumprir o mandado no tempo hábil), mas também pela prática indevida ou contrária à disposição expressa em lei, ou seja, desconsiderar as formalidades que devem ser observadas, quando o fizer, para satisfazer interesse ou sentimento pessoal (JESUS-SILVA; HENDAWY, 2018, p. 31, grifo dos autores).

Todavia, *Lispky* (2019) pondera que o burocrata de nível de rua pode praticar *creaming* em virtude do excesso de clientes, impedindo assim o atendimento de todos esses, e uma vez que a organização não reconhece a diferença quantitativa entre casos fáceis e difíceis juntamente com a cobrança por resultados, o burocrata é tacitamente induzido a selecionar casos fáceis mais propensos ao sucesso. Isso pode ocorrer se o oficial de justiça é submetido a uma sobrecarga de trabalho aliada à exigência de cumprimento de prazos exíguos, impossíveis de serem atendidos, vindo a obrigá-lo a dar prioridade aos mandados de “fácil” cumprimento, numericamente mais propensos a sucesso, em

²¹ Art. 319 – Retardar ou deixar de praticar, indevidamente, ato de ofício, ou praticá-lo contra disposição expressa de lei, para satisfazer interesse ou sentimento pessoal (BRASIL, 1940, *on line*).

detrimento aos “difíceis” que demandariam várias horas ou dias para execução de apenas um único mandado. A produção do oficial de justiça não computa a diferença desses tipos de mandados, são apenas números para o tribunal e quanto maior o número mais se constrói a (falsa) ideia de efetividade.

Nesta situação o oficial de justiça, embora tenha praticado *creaming*, o fez, por estar sob circunstâncias desfavoráveis impostas pelo tribunal, não para sua satisfação ou interesse pessoal. No caso, portanto, não há por parte do oficial de justiça, crime de prevaricação, mas, em tese, assédio moral pelo tribunal, mormente se o servidor sofre ameaças de punição. Tal ocorrência pode ser atenuada pelo tribunal com contratação de mais oficiais de justiça através de concurso público e maior critério na gestão das ordens judiciais: (i) não repriminar mandados já diligenciados e infrutíferos devido a endereço errado ou desatualizado; (ii) deixar de emitir mandados cuja comunicação possa ser cumprida pela escrivania de forma eletrônica e (iii) intimar as partes e as testemunhas em cartório caso a audiência tenha sido redesignada.

Importa, ainda, consignar a formação do oficial de justiça, fato relevante, pois a profissionalização da burocracia é uma das vertentes da capacidade estatal, fundamental para a construção de capacidade burocrática da formulação e a implementação de políticas públicas (SOUZA, 2017, p. 28). Jesus-Silva e Hendavy (2018) constatam que atualmente o cargo de oficial de justiça é privativo de bacharel em direito em quase todo o País, exceto em dois tribunais estaduais, pois o conhecimento jurídico é imprescindível para o bom desempenho do *longa manus* do juiz. Alguns tribunais, como o Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, incentivam, adicionalmente, a formação acadêmica complementar, não apenas do oficial de justiça, mas também dos analistas judiciários, por meio de gratificações sobre o vencimento²².

3.3 CONCLUSÕES PRELIMINARES

O burocrata de nível de rua, por ser o trabalhador de linha de frente, tem um papel fundamental na implementação de políticas públicas, sendo este de fato, na prática, o verdadeiro fazedor de políticas (LOTTA, 2019). São quase inexistentes estudos da burocracia de nível de

²² O plano de carreira dos servidores do Poder Judiciário do Estado de Goiás prevê a concessão de gratificações nos seguintes percentuais, cumuláveis, sobre o vencimento: 10% para o certificado de Especialista (*lato sensu*), 20% para Mestre e 30% para Doutor (GOIÁS, 2012).

rua no Poder Judiciário brasileiro, assim como outros aspectos da Administração Pública neste poder, como abordado no capítulo antecedente.

O oficial de justiça se mostra um burocrata de nível de rua porquanto exerce seu trabalho literalmente na rua, atuando como *longa manus* do juiz, o executor externo da prestação jurisdicional, seja em forma de benefícios ou sanções.

Este capítulo demonstrou o oficial de justiça como burocrata de nível de rua dotado da discricionariedade fundamental para atuar como agente de conciliação. Dessa maneira, o próximo capítulo, discutirá a forma como este burocrata deve atuar como ator na política judiciária de solução de conflitos.



4

4

O OFICIAL DE JUSTIÇA NA POLÍTICA JUDICIÁRIA DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E O PAPEL DOS *NUDGES* COMO FERRAMENTA COMPORTAMENTAL

Os capítulos anteriores trouxeram o referencial teórico da capacidade estatal do Poder Judiciário em implementar a política judiciária de solução consensual de conflitos e seus aspectos de governança. Tais articulações teóricas foram fundamentais para compreensão de como se encontra estabelecida referida política judiciária e seu principal coordenador por meio do qual deve ocorrer a inserção do oficial de justiça como um dos seus atores. Foi analisada a atuação do oficial de justiça como burocrata de nível de rua responsável pela entrega da prestação jurisdicional em contato direto com o cidadão, compreensão essa essencial para possibilitar sua atuação como agente de conciliação.

Este capítulo analisará *(i)* que o oficial de justiça, embora não seja pela atual legislação, conciliador ou mediador, pode atuar como ator na política judiciária de solução de conflitos; *(ii)* o uso da ferramenta comportamental *nudge*, utilizada em políticas públicas, será uma ferramenta primordial a ser utilizada pelo oficial de justiça para angariar propostas autocompositivas; *(iii)* o estudo de caso realizado por Prado (2019) sobre o oficial de justiça no cenário conciliatório, inclusive as percepções deste burocrata quanto à nova atribuição do cargo e *(iv)* críticas sobre atuação do oficial de justiça na busca da autocomposição pelas partes.

Um estudo realizado em Portugal verificou haver uma invisibilidade social do trabalho do oficial de justiça no desempenho funcional dos tribunais, tornando a profissão “invisível” na gestão judicial e nos estudos científicos-acadêmicos (DIAS; CASALEIRO; GOMES, 2020), situação replicada no Brasil.

O oficial de justiça de justiça no cenário da autocomposição é um tema sobre o qual pouco ou nada se tem escrito, apesar de ser um assunto de interesse da administração da justiça (ABREU, 2019). Um desses poucos escritos, faz-se menção ao trabalho de Carneiro (2014), onde pretendeu examinar a função do oficial de justiça como mediador

e pacificador social, e o estudo de caso de Prado (2019), onde, de forma mais substancial, trata do oficial de justiça como um conciliador externo.

Parece haver um equívoco quando estudos utilizam os termos conciliador e mediador com respeito às atribuições do oficial de justiça. Embora entidades representantes da categoria do oficialato judicial, tenham buscado junto ao Congresso Nacional garantir a função de conciliador e mediador durante a tramitação do Projeto de Lei do CPC/15, o legislador optou por não as incluir no texto aprovado (JESUS-SILVA; HENDAWY, 2018). No final, vigorou a seguinte redação da atribuição novel ao oficial de justiça, elencada no art. 154, inciso VI, do CPC/15: “certificar, em mandado, proposta de autocomposição apresentada por qualquer das partes, na ocasião de realização de ato de comunicação que lhe couber” (BRASIL, 2015, *on line*). Tal inciso tem induzido alguns oficiais de justiça ao desejo de desempenhar as atividades de conciliador e mediador, mas conforme declinado, não foi essa a vontade do legislador (JESUS-SILVA; HENDAWY, 2018).

Carneiro (2014, p. 58) concluiu seu trabalho afirmando que “atuando o Oficial de Justiça como **mediador**, aplicando as técnicas necessárias, verdadeiramente contribuirá para a celeridade processual e a pacificação social” (grifo nosso). Por sua vez, Prado (2019, p. 81) entende que “o oficial de justiça, ao estimular o acordo e sugerir a solução para o litígio, estará fazendo [sic] as vezes de **conciliador**, funcionando neste caso como um ‘**Conciliador Externo**’ (...)” (grifos nosso). Ambos os autores fazem uso nominal dos termos “conciliador” e “mediador” ao se referirem ao oficial de justiça na pacificação de conflitos. Conforme se demonstrará a seguir, entendemos ser incabível atribuir tais designações na forma substantiva ao oficial de justiça no contexto atual.

Conciliação, um dos métodos adequados de autocomposição, envolve a intervenção de um terceiro imparcial pela aproximação das partes, ou seja, é bilateral, onde esse terceiro, o conciliador, aponta-lhes as vantagens da celebração de um acordo para finalizar a controvérsia (SALOMÃO, 2019). Além de procurar restaurar o diálogo, o conciliador pode sugerir solução para a disputa, pois a meta é alcançar um acordo pelos conflitantes, os quais possuem vínculos apenas circunstanciais sem perspectiva de continuidade. Trata-se de um método mais superficial e célere onde se busca a autocomposição em sessão única ou em poucas sessões (SALOMÃO, 2019).

Mediação é um método autocompositivo por meio do qual um terceiro imparcial e independente, o mediador, “coordena reuniões separadas ou conjuntas com as pessoas envolvidas em conflitos, sejam elas físicas ou jurídicas, com o objetivo de alcançar uma solução, que atenda a todos os envolvidos” (BRAGA NETO, 2019, p. 149). Diferentemente da conciliação, onde os conflitantes tiveram envolvimento eventual, a mediação busca reconstruir a relação abalada das partes cuja convivência é necessária ou contínua ao longo do tempo tais como entre familiares, vizinhos, colegas de trabalho, escola e outros (SALOMÃO, 2019).

Enquanto na conciliação se busca, de forma abreviada, um acordo entre as partes em uma única ou poucas sessões, na mediação o acordo é a “consequência natural do restabelecimento e aprimoramento do processo comunicativo” (SALOMÃO, 2019, p. 82) vindo a demandar diversas reuniões para isso acontecer, ou seja, é um procedimento mais lento.

A mediação de conflitos atende pessoas e não casos, vindo a torná-la um método complexo onde o mediador assume diversas funções: proporcionar momentos de reflexões sobre tudo aquilo vivenciado pelos conflitantes; promover o repensar das partes sobre o futuro da inter-relação entre elas; redefinir papéis sufocados por força da controvérsia; administrar os conflitos a partir dos saberes das pessoas envolvidas e propiciar um ambiente de cooperação ou colaboração (BRAGA NETO, 2019). Ao conciliador é permitido sugerir às partes um acordo, enquanto o mediador não deve fazê-lo.

Na estrutura judicial, as sessões de conciliação e mediação, são realizadas, geralmente, no ambiente forense seja de forma presencial (realizadas nos CEJUSCs, onde instalados) ou virtual. Os arts. 165 a 175 do CPC/15 dispõem sobre a atuação e formação dos mediadores e conciliadores, enquanto o art. 334 do mesmo *Códex* disciplina como e quando as audiências autocompositivas ocorrerão. Ultrapassa o escopo deste trabalho discorrer detalhes sobre a preparação acadêmica dos conciliadores e mediadores, bem como da forma da realização dessas audiências, entretanto o disposto acima serve para convalidar a conclusão construída por Jesus-Silva e Hendawy (2018) sobre a atuação do oficial de justiça como conciliador e mediador:

Tornar o oficial de justiça um mediador/conciliador dos tribunais requer uma reestruturação geral da carreira e uma preparação acadêmica para tanto, basta analisar a Resolução

125 do CNJ que trata deste tema, e a lei de mediação, bem como as inúmeras pós-graduações em especialização e mestrado na área de mediação e conciliação para saber que a atividade de mediação, como forma de solução de conflitos, requer preparação teórica e prática. Importante ressaltar que o novo Código de Processo Civil traz como atividade do oficial de justiça apenas a obrigatoriedade de certificar no mandado proposta de autocomposição apresentada por qualquer das partes, na ocasião de realização de ato de comunicação que lhe coube, estando claramente fora de sua função apresentar a qualquer das partes proposta de mediação ou conciliação; ainda que o oficial de justiça tenha se preparado como mediador judicial e esteja certificado para mediar, não lhe compete a atividade de propor às partes, em plena diligência, até porque é vedado ao mediador propor qualquer tipo de acordo (p. 37, grifo nosso).

Por meio destas linhas, observa-se a necessidade de formação de mediador e conciliador como um fator impeditivo para o oficial de justiça atuar como tais no cumprimento de mandados. De fato, essa carência de formação adequada acomete até mesmo àqueles que já atuam nos juízos como mediadores e conciliadores, quiçá aos oficiais de justiça. No entanto, a falta de aprimoramento profissional pode ser suprida pela administração pública com o devido treinamento aos auxiliares da Justiça envolvidos na política judiciária de solução de conflitos.

Não é a falta de qualificação a causa excludente da atuação do oficial de justiça como conciliador e mediador, mas a não atribuição dessas funções a este burocrata do Poder Judiciário. Como já exposto, as atribuições do oficial de justiça estão arroladas no art. 154 do CPC/15 e nelas não constam a de conciliador e mediador. Jesus-Silva e Hendawy (2018) afirmam que cabe ao oficial de justiça “apenas” certificar no mandado proposta de autocomposição apresentada pelas partes quando do cumprimento da ordem judicial.

Ocorre que para a parte apresentar proposta de acordo ao oficial de justiça é necessário conhecimento disto pelo jurisdicionado. Somente um profissional do ramo do Direito saberia sobre essa possibilidade, desse modo é necessário informar o jurisdicionado com respeito a ela, do contrário seria mais uma letra morta da lei. O CPC/15 tem como diretriz a ser perseguida a solução consensual de conflitos em detrimento à solução estatal adjudicada, sendo esta a “tônica do novel sistema, que, expressamente, convoca os personagens do foro a, sempre que possível, estimulá-las” (OAB RS, 2015, p. 24). Essa “convocação” não está restrita aos conciliadores e mediadores, ela inclui

os juízes, promotores, advogados públicos e particulares e os auxiliares da Justiça, enfim todos os “personagens do foro”.

No capítulo 3 explanou-se o oficial de justiça, um auxiliar da Justiça, como um burocrata de nível de rua do Judiciário, e uma das dimensões de seu trabalho envolve a discricionariedade como elemento fundamental da atuação deste burocrata na produção das políticas públicas. Como a atribuição do art. 154, inciso VI, não inclui explicitamente a obrigatoriedade de informar a parte da possibilidade de propor acordo, caso queira, no ato do cumprimento do mandado judicial, o oficial de justiça consciente da importância da pacificação do conflito incentivada pelo CPC/15, poderá, num ato discricionário, estimular a parte a apresentar proposta de autocomposição.

Ao contrário da afirmação de Jesus-Silva e Hendawy (2018) de que cabe ao oficial de justiça “apenas” certificar a proposta de acordo apresentada pela parte, é possível entender, que o oficial de justiça, burocrata de nível de rua na política judiciária de solução de conflitos, pode “estimular” (termo esse utilizado pelo CPC/15) a parte a apresentar proposta de autocomposição no momento do cumprimento do mandado judicial. Embora com atuação limitada, não equivalente ao conciliador e mediador, é possível ao oficial de justiça angariar proposta de acordo em mandados judiciais quando se utiliza da ferramenta comportamental chamada *nudge*.

É consentâneo esclarecer sobre quais conflitos são suscetíveis de apresentação de acordo perante o oficial de justiça. Como o art. 154, VI do CPC/15 não descreve quais acordos são abarcados por essa atribuição, entendemos quaisquer ações alusivas a direitos disponíveis serem pertinentes para oferecimento da proposta se a parte for maior e capaz. No caso de partes menores incapazes ou relativamente incapazes, desde que, devidamente representadas ou assistidas, bem como de partes maiores incapazes, através de curadores ou tutores, podem propor acordo ao oficial de justiça; nestas ocorrências o juiz do feito deverá intimar, além da parte contrária, o membro do Ministério Público para se manifestar sobre a propositura.

4.1 USO DE NUDGE PELO OFICIAL DE JUSTIÇA NO ESTÍMULO PELA APRESENTAÇÃO DE AUTOCOMPOSIÇÃO PELA PARTE

O Poder Público tem sido cobrado cada vez mais no desempenho e efetividade de suas funções e por isso devem os

governos desenhar suas políticas públicas de forma a haver incentivos para o alcance do resultado desejado (MENEQUIN; ÁVILA, 2019). O sucesso ou não da atuação governamental depende, em parte, de como as políticas públicas vão influenciar o comportamento do cidadão, que em muitos casos não age de forma racional (MENEQUIN; ÁVILA, 2019).

Neste cenário surge a contribuição da Economia Comportamental (EC) que disponibiliza diversas ferramentas e metodologias para a construção de políticas públicas, levando-se em conta o comportamento humano, adequadas a visar o alcance de resultados desejados (MENEQUIN; ÁVILA, 2019). Samson (2015, p. 26) vem definir Economia Comportamental “como o estudo das influências cognitivas, sociais e emocionais observadas sobre o comportamento econômico das pessoas. (...) Segundo a EC, nem sempre as pessoas são egoístas, calculam o custo-benefício de suas ações e têm preferências estáveis”.

No caso da política pública judiciária de solução de conflitos, não há como o oficial de justiça certificar algo desconhecido ao litigado, sendo que se este agente público permanecer inerte face a atribuição do art. 154, VI do CPC/15, este instrumento de política pública se torna letra morta da lei. Faz-se necessário este servidor informá-lo sobre a opção de apresentar proposta de autocomposição e das suas vantagens. Para isso o oficial de justiça pode lançar mão de uma ferramenta da EC, o *nudge*.

Nudge “é um estímulo, um empurrãozinho, um cutucão: é qualquer aspecto da arquitetura de escolhas capaz de mudar o comportamento das pessoas de forma previsível sem vetar qualquer opção (...)” (THALER; SUNSTEIN, 2019, p. 14). Trata-se de uma intervenção suave, barata e fácil, não é uma ordem; funcionários públicos podem valer-se do *nudge* quando entendem que certa política pública produz bons resultados aos cidadãos se a escolherem como padrão (THALER; SUNSTEIN, 2019).

Para Thaler e Sustein (2019), como as pessoas reagem a incentivos, o uso adequado de *nudges* possibilita melhorar a vida dos cidadãos ao passo que resolve muitos problemas da sociedade sem impedir a liberdade de escolha dos indivíduos.

O uso de *nudges* se alicerça na filosofia do chamado “paternalismo libertário”, a qual visa equilibrar a preservação da autonomia sem retirar do cliente as opções disponíveis (soberania,

libertário) com o estímulo de comportamento na direção de um objetivo que supostamente o cliente não encontraria sem auxílio (paternalismo) (CODAGNONE *et al*, 2015).

Segundo Codagnone *et al* (2015, p. 330) “não existe um critério mínimo que restrinja o *nudging* como um método de intervenção válido aplicável a todas as questões normativas e éticas, pois as bases científicas do *nudging* eliminam a possibilidade de sua existência”. Isso é explicado por se tratar de uma transação voluntária, uma expressão de livre vontade do cliente para sua melhora, pois segundo o critério de Pareto, ela só será feita se alguém se beneficiar e o outro, no mínimo, não sair prejudicado (CODAGNONE *et al*, 2015).

No entanto, o *nudge* ainda é uma forma de intervenção política, suavizada, que vai contrariar a vontade de alguém sendo imperativos, num sistema democrático, suportes referentes à sua transparência e justificativa (CODAGNONE *et al*, 2015). De fato, a política judiciária de solução de conflitos exige na autocomposição “um ato de renúncia ou aceitação da proposta da outra parte, o que muitas vezes pode acabar sendo muito difícil, já que geralmente as partes não querem ceder para o outro” (LORENCENA, 2017, p. 6). Com respeito aos suportes relacionados à adoção da pacificação de conflitos como escolha de política pública, entendemos estarem sedimentados pela legislação e atos normativos bem como pelos numerosos estudos da área.

Assim, projetamos o oficial de justiça ao realizar um ato de comunicação judicial usar de perguntas bem elaboradas e sugestões (que servirão de *nudges*) para incentivar o jurisdicionado a ponderar a possibilidade de, naquele momento, apresentar sua proposta autocompositiva. Prado (2019) sugere as seguintes perguntas como forma de estimular a parte a cogitar uma proposta de acordo:

Tabela 1 - <i>Nudges</i> em forma de perguntas	
PERGUNTAS	
1.	O senhor já pensou em fazer um acordo para resolver isso?
2.	O senhor já tentou fazer um acordo com o autor?
3.	O senhor quer resolver esse processo?
4.	Vale a pena correr o risco de deixar o processo se prolongar?
5.	Você precisará de um advogado, quanto você acredita que custará a contratação?
6.	Já pensou se lá na frente você receber um valor e ele ser bloqueado na hora em que você mais precisar?
7.	Vale a pena correr o risco de um imóvel seu ser vendido num leilão pela metade do valor de mercado e você ainda ficar devendo?

Fonte: Adaptado de Prado (2019).

Observa-se nas perguntas 5, 6 e 7 alusões a eventuais prejuízos que o jurisdicionado poderá experimentar se mantiver a intransigência. Na EC, é sustentado que “as perdas doem cerca de duas vezes mais do que os ganhos fazem você se sentir bem”, o que é chamado de aversão à perda (THALER, 2019, p. 48). Tal abordagem pode conduzir o usuário do sistema judiciário a encarar a autocomposição com mais clareza e assim propor o acordo.

Adicionalmente às perguntas, uma segunda alternativa de se utilizar o *nudge* é na forma de enquadramento: “a ideia é de que as decisões dependem, em parte, da forma como os problemas são apresentados. Isso tem consequências importantes para as políticas públicas” (THALER; SUNSTEIN, 2019, p. 48). Para ilustrar, um médico diz a seu paciente que de cada cem pessoas que se submeteram a essa cirurgia, noventa estão vivos após cinco anos; sob esse ângulo positivo, provavelmente o paciente aceitaria realizar a operação; mas se o médico dissesse que de cada cem pacientes submetidos à cirurgia, dez estão mortos após cinco anos, possivelmente a informação soará na forma de alarme e o paciente rejeitará o procedimento (THALER; SUNSTEIN, 2019).

O *nudge* “enquadramento”, se bem utilizado pelo oficial de justiça, pode ser um instrumento comportamental de alguma eficácia para estimular uma proposta de acordo pela parte. Isso será necessário, pois o oficial de justiça, na maioria das vezes, é o portador de más notícias para o litigado, principalmente quando se trata do ato citatório:

A citação para responder ao processo adquire feições de verdadeira declaração de guerra, provocando uma imediata reação na pessoa demandada a preparar-se para a defesa e contra-atacar com todas as armas disponíveis. O objetivo final, não pode ser outro, senão vencer e deixar o demandante humilhado em sua derrota. No curso do processo, podem emergir velhos rancores, cuja origem há muito se perdeu. Vencer e vingar-se passam a ter o mesmo efeito nos litigantes, sempre pontos para defender os seus pontos de vista e a sua razão (SORRENTINO, 2020, p. 20, grifo nosso).

Exigir-se-á do oficial de justiça uma verdadeira arte pacificadora ao proceder o ato de comunicação desfavorável ao litigado. É inevitável a leitura do mandado à parte, pois conforme explanado no capítulo anterior, o oficial deve ler o mandado ao citando e/ou intimando,

inclusive esclarecendo o “juridiquês” estampado no documento. O enquadramento poderia ser utilizado após o “desabafo” do demandado, alternando a notícia ruim, para algo bom. Talvez colocações tais como: “Posso entender sua indignação, mas sabe, também tenho uma boa notícia para o senhor. Sabia que agora a pessoa pode propor um acordo ao oficial de justiça quando recebe uma citação/intimação? Isso mesmo, posso registrar neste instante sua proposta de acordo e levá-la ao conhecimento do juiz e do autor, isso não é algo bom? Se o requerente aceitar sua proposta, o senhor cumpre o acordo e o processo é encerrado!”

O enquadramento está ligado ao mensageiro do *nudge*, isto é, aquele quem passa a informação, o modo que é passada e como será assimilada pelo cliente (MENEQUIN; ÁVILA, 2019). A forma como o cliente encara o mensageiro do *nudge* possui uma relevância significativa no sucesso ou insucesso do instrumento pois “as pessoas são afetadas pelos sentimentos que possuem em relação ao mensageiro, de forma que tendem a rejeitar conselhos vindos de quem não gostam” (CIALDINI, 2007 *apud* MENEQUIN; ÁVILA, 2019, p. 214).

O oficial de justiça, burocrata de nível de rua, possui contato constante com os jurisdicionados da região onde atua, sendo conhecedor e conhecido das pessoas daquela comunidade, e a maneira como ele é visto por tais poderá pesar não só como recebem a ordem judicial, mas se estarão inclinadas a apresentar ou não uma proposta de autocomposição. Mesmo se for uma pessoa desconhecida pela parte, a postura do oficial de justiça qual “mensageiro” do *nudge* pode surtir um efeito positivo ou negativo no litigado, pois ele é o emissário do juiz nas ruas.

Não se espera que o oficial realize uma espécie de sessão conciliatória porquanto sequer a outra parte está presente, se delongue e “convença” o cidadão, mas proporcione ao jurisdicionado enxergar o acordo como algo viável e ter sua proposta levada ao juízo e à parte contrária. Apresentada a proposta, o oficial de justiça a formalizará na certidão de cumprimento do mandado judicial a qual será juntada aos autos do processo.

Ainda no contexto de *nudges* vale trazer à superfície o fato de o oficial de justiça os utilizar para tranquilizar a parte, ainda que inconscientemente, na execução das ordens judiciais como busca e apreensão de objeto e pessoas, despejo, prisão e outras medidas conflituosas ao extremo, pois este burocrata precisa sempre agir de forma pacificadora e equilibrada para acalmar as pessoas envolvidas. Quando o oficial de justiça dá cumprimento ao mandado judicial “de

forma pacífica e harmoniosa, evita-se o cometimento de novos crimes, a exemplo da desobediência, da resistência, desacato à autoridade, de modo que se evitam trabalhos excessivos e, a *priori* desnecessários, contribuindo para (...) a verdadeira pacificação social” (CARNEIRO, 2014, p. 58).

Verifica-se, assim, a necessidade de o oficial de justiça agir sempre com prudência, mantendo uma postura pacificadora mesmo quando executa atos de forte impacto emocional e material para a parte. Sendo parte do mister do oficialato judicial a pacificação, a próxima sessão analisará como oficial se enxerga no âmbito da conciliação de conflitos.

4.2 O ESTUDO DE CASO REALIZADO POR PRADO (2019) ACERCA DA APLICABILIDADE DO ART. 154, INCISO VI DO CPC/15 PELOS OFICIAIS DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SANTA CATARINA

Diante da escassez de trabalhos sobre o tema, a obra de Prado (2019) é o único estudo mais aprofundado sobre o oficial de justiça na autocomposição de conflitos. A carência de estudos relacionados ao assunto pode ser, em parte, justificada pelo fato de o CPC/15, que inaugurou a atribuição deste burocrata certificar em mandado proposta de acordo pela parte, passar a vigor em 2016.

Prado (2019) elaborou um estudo de caso, realizado nos meses de março e abril de 2018, junto aos oficiais de justiça do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, uma população de 712 oficiais de justiça, dos quais 189 participaram, constituindo a amostra da pesquisa. Foi idealizado pelo autor um questionário com 12 questões, sendo que merecem destaques as seguintes perguntas e respostas:

Tabela 2 - Questionário do Estudo de Caso de Prado (2019) acerca da aplicabilidade do art. 154, VI, CPC/15 pelos oficiais de justiça	
QUESTÕES	RESPOSTAS
Qual a opinião do participante acerca da importância da conciliação e das demais formas consensuais de resolução de conflitos?	Muito relevante: 91,6%
Qual a importância do oficial de justiça na autocomposição do litígio e na pacificação dos conflitos?	Muito relevante: 68.3%

É atribuição do oficial de justiça estimular as partes à solução de consensual de conflitos [afirmação].	Concordam plenamente: 64,6%
Sempre que o objeto da lide comportar transação, o oficial de justiça deve estimular as partes à composição amigável do litígio [afirmação].	Concordam plenamente: 63%
Desde a entrada em vigor do CPC/2015 (mar/2016), com que frequência o participante certificou proposta de acordo na certidão do mandado?	Nenhuma proposta: 42% Raramente: 47%
A capacitação dos oficiais de justiça com cursos e ferramentas de conciliação pode contribuir para que eles consigam obter mais proposta de autocomposição, quando do cumprimento dos mandados?	Concordam plenamente: 85,71%
O estímulo institucional pelo Poder Judiciário aos oficiais de justiça pode contribuir para que eles consigam obter mais propostas de autocomposição, quando do cumprimento dos mandados?	Concordam plenamente: 100%
O excesso de mandados dificulta ao oficial de justiça dedicar-se a estimular as partes à autocomposição?	Concordam plenamente: 100%

Fonte: Adaptado de Prado (2019).

Conforme se observa, o oficial de justiça considera, em sua maioria, ser muito importante a solução consensual de conflitos, mas apenas 2/3 dos burocratas da amostragem concordam ser atribuição do oficial de justiça estimular a autocomposição. “É como se o oficial de justiça reconhecesse a importância da conciliação e das demais formas consensuais de resolução de conflitos, mas não se visse tão responsável a fomentar e realizar essas práticas” (PRADO, 2019, p. 98).

A percentagem cai para 63% dos oficiais de justiça que entendem ser seu dever estimular a parte, no ato do cumprimento da ordem judicial. E mesmo reconhecendo essa incumbência, 89% nunca ou raramente certificaram propostas de autocomposição quando no cumprimento dos mandados sob sua responsabilidade, sendo que as respostas compreendem um período de dois anos, a contar da vigência

do CPC/15 em março de 2016 a abril de 2018 da finalização do período de respostas do questionário. Prado (2019, p. 98), assinala que esse resultado “demonstra um oficial de justiça enrijecido, dissociado e afastado da figura do juiz, limitado a tão somente executar a ordem judicial e a não praticar nenhum ato voltado a pacificar as partes”.

Neste ponto do estudo de caso de Prado (2019) é claramente observado o peso da discricionariedade na atuação do oficial de justiça, fator característico do burocrata de nível de rua, conforme referendado no capítulo 3 deste trabalho. Como não há uma norma obrigatória para fazer o oficial de justiça estimular a apresentação de acordo pela parte no ato do cumprimento do mandado judicial, ele deixa de praticá-la; o próprio servidor se exclui da política judiciária de solução de conflitos.

A baixa adesão do oficialato judicial na autocomposição de controvérsias decorre de outra característica, já aportada no capítulo anterior, a que os burocratas de nível de rua são submetidos: alta demanda de serviços aliada a prazos exíguos e entrega de resultados como exigência da administração pública sobre esses servidores. A pesquisa de Prado (2019) mostrou que os oficiais de justiça participantes foram unânimes em reconhecer a carga excessiva de mandados como fator dificultoso para eles se dedicarem ao estímulo da parte para apresentação de proposta de acordo.

Para haver um ambiente propício para a conciliação, além de um local adequado, faz-se necessário tempo razoável para isso: o CPC/15 no art. 334, § 12, visando favorecer o clima consensual estipula o “intervalo mínimo de vinte minutos entre o momento de início de cada uma [das audiências], objetivando, com isso, evitar com que as tentativas de conciliação e mediação sejam feitas de maneira apressada” (FUZETTO; MEDEIROS NETO, 2021, p. 205). Uma pasta cheia de mandados com prazo limitado para cumprimento, longas distâncias a serem percorridas, o estresse decorrente de ser uma profissão de risco constante, torna difícil para o oficial de justiça estar mentalmente preparado para estimular um acordo, pois ele se encontra sob forte pressão do trabalho.

Seguindo a premissa temporal mínima de vinte minutos para as audiências conciliatórias nos termos do CPC/15, este é um tempo valiosíssimo a ser requerido do oficial de justiça com sobrecarga de trabalho além da duração gasta no percurso (alguns mandados demandam dezenas ou até centenas de quilômetros de deslocamento). Também deve-se levar em conta se o local onde o

litigado foi encontrado para ser citado e/ou intimado proporcionará ou não um clima favorável para uma sessão de incentivo à autocomposição; para exemplificar: o jurisdicionado é encontrado pelo oficial de justiça no seu local de trabalho em meio à outras pessoas, sob a supervisão do patrão, esse cenário dificilmente seria considerado um ambiente favorável para obter uma apresentação de acordo.

Outro motivo apurado por Prado (2019) para a quase inexistente adesão dos oficiais de justiça à nova atribuição concedida pelo CPC/15 é a falta de incentivo institucional do Poder Judiciário e a ausência de oferecimento de cursos de capacitação. Esse é o ponto nevrálgico da gestão judiciária com respeito ao oficial de justiça: embora tenha sido acrescentado ao oficialato judicial um novo encargo, não houve qualquer retribuição, seja pecuniária ou outra, pela incumbência adicionada ao rol de suas atribuições. Adicionalmente, a indiferença da Administração Pública se agrava por não promover o treinamento dos oficiais de justiça sobre a novel atribuição.

É como se ambos, oficiais de justiça e tribunais, fechassem os olhos para a atribuição de certificar proposta de autocomposição em mandado, excluindo-a tacitamente do diploma processual civil e, por consequência da política judiciária de solução de conflitos.

4.3 CRÍTICAS À ATUAÇÃO DISCIPLINADA PELO ART. 154, INCISO VI, DO CPC/15

Ao não conferir ao oficial de justiça as atribuições de conciliação e mediação quando do cumprimento dos mandados judiciais, limitando-o a certificar proposta de autocomposição se apresentada pela parte, o legislador restringiu sobremaneira sua atuação na política judiciária de solução de conflitos. Conforme declinado anteriormente, a conciliação e a mediação são realizadas em sessões com a presença de todos os conflitantes, através da intervenção de um terceiro neutro, em dia e local, físico ou virtual, adequados previamente agendados, com o acordo construído de forma bilateral.

Na maioria das vezes, o oficial de justiça cumpre os mandados judiciais perante apenas uma das partes processuais e sem a presença do seu advogado. Este burocrata ao estimular a apresentação de autocomposição, estará de fato obtendo uma proposta de acordo unilateral que seguirá o trâmite estabelecido no parágrafo único do inciso VI, do art. 154 do CPC/15:

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, *on line*).

Observa-se no dispositivo citado que o acordo será primeiro submetido ao juiz o qual ordenará a intimação da parte contrária para se manifestar em cinco dias. Além do prazo decorrido para o cumprimento do mandado pelo oficial de justiça, será necessário, após a juntada da certidão, providência da escrivania/secretaria para apresentar o processo concluso ao juiz, que em despacho determinará a intimação da outra parte para manifestação. Soma-se para isso o prazo decorrido da providência da escrivania/secretaria para abrir conclusão, o prazo para o juiz despachar e o prazo para se efetivar a intimação da parte, inevitavelmente levará, no melhor cenário, vários dias ou semanas para a conclusão dessas fases.

O legislador não primou pela celeridade e economicidade processuais quando elencou tais fases aparentemente desnecessárias. Não faz sentido abrir conclusão de processo para dar um simples andamento processual, como é o caso em tela. Tal procedimento é injustificado, porque sequer cabe apreciação pelo juiz do acordo apresentado. Poderia o legislador determinar a intimação diretamente pelo escrivão, secretário ou outro servidor encarregado de dar andamento aos autos, ou pelo próprio oficial de justiça caso seja ele o responsável pela juntada eletrônica do mandado.

Ainda com respeito ao dispositivo em tela, o legislador não criou a possibilidade de contraproposta pela outra parte e resposta pelo proponente. Tal previsão supriria o fato de a proposta inicial ter sido feita unilateralmente, pois criaria a oportunidade de entabular termos aceitáveis para ambos os litigantes. Preferiu o legislador deixar apenas a aceitação ou recusa da proposta como opções, eliminando por completo qualquer tentativa de negociação, pelo menos nessa fase processual.

Outra crítica diz respeito ao dispositivo somente mencionar mandados de atos de comunicação. No entanto, caso a parte manifeste interesse em propor acordo durante o cumprimento de ato construtivo, deixará o oficial de justiça de certificar a proposta? Não parece razoável impedir o oficial de justiça de proceder à certificação da proposta de autocomposição, pois estaria usurpando da parte o direito de buscar resolver a demanda pela via consensual naquela oportunidade. Embora

o dispositivo não mencione os mandados de atos constritivos também não os excluiu, sendo possível ao oficial de justiça certificar eventual proposta de acordo apresentado pela parte nos mandados constritivos.

Libardoni (2015) rotula o dispositivo em tela como um dos “defeitos do sistema” de meios adequados de solução de conflitos no sentido de norma fundamental do CPC/15. A autora alega que o oficial de justiça (*i*) ao proceder à citação ou algum ato constritivo está praticando “ato prejudicial” à parte vindo a constituir constrangimento ou intimidação, algo vedado aos conciliadores e (*ii*) geralmente, os atos praticados pelo oficial de justiça perante a parte são feitos sem a presença do seu advogado, o que, a princípio, constitui falta de capacidade postulatória para propor acordo.

A primeira alegação é improcedente, pois o oficial de justiça, como já demonstrado, não é conciliador judicial, não se aplicando nele o requisito de imparcialidade para conciliação. E mesmo se a este burocrata lhe fosse atribuída a função de conciliador, o fato de praticar atos de comunicação e/ou constrição não excluía dele a imparcialidade para mediar conflitos, assim como acontece com o juiz do feito. É sabido que o mesmo juiz ordenador da citação e da constrição poderá presidir nos autos, em momento oportuno, audiência de conciliação, instrução e julgamento onde buscará estimular uma autocomposição pelas partes, atuando ali o magistrado como conciliador, sem configurar mácula à sua imparcialidade.

Com respeito à segunda alegação é preciso registrar que a jurisprudência é pacífica no sentido de manter acordos celebrados em juízo, ou fora dele, sem a presença de um advogado, quando se trata de direito disponível e de pessoa capaz, salvo nas hipóteses previstas no art. 849 do Código Civil. O CNJ decidiu não ser obrigatória a presença de advogados nas sessões de conciliação e mediação realizadas nos CEJUSCs (BRASIL, 2018). Em assim sendo, a falta de assistência de advogado à parte proponente do acordo perante o oficial de justiça não constitui óbice para eventual homologação, caso seja aceita pela parte contrária.

4.4 CONCLUSÕES PRELIMINARES

Este capítulo discutiu o oficial de justiça como ator na política judiciária de solução de conflitos. Verificou-se que, embora o oficial de justiça não possua encargo legal de realizar a conciliação e mediação, a atribuição concedida pelo art. 154, VI do CPC/15 permite a este auxiliar

da Justiça contribuir como ator na Política Judiciária de Tratamento Adequado aos Conflitos de Interesse instituída e coordenada pelo CNJ através da Resolução n.º 125/2010 quando angaria proposta de acordos no cumprimento dos mandados judiciais.

Argumentou-se que o *nudge* utilizado nas políticas públicas como uma intervenção suave, pode ser um instrumento a ser utilizado na figura de perguntas bem construídas pelos oficiais de justiça para estimular as partes a entregar uma proposta de autocomposição por preservar a autonomia do cliente do serviço público.

Estudos anteriores mostraram que os oficiais de justiça do TJSC compreendem a importância da pacificação de controvérsias, mas não se veem como responsáveis em individualmente estimular a parte a apresentar proposta de autocomposição, sendo alguns dos fatores para esta inação a carga excessiva de mandados, a falta de incentivo institucional do Poder Judiciário e a ausência de oferecimento de cursos de capacitação.

Apesar das críticas relativas à atribuição do art. 154, VI do CPC/15, que configuram em certo grau alguma limitação em comparação aos conciliadores e mediadores, estas não constituem barreiras para o oficial de justiça ser um ator na política judiciária de solução consensual de conflitos, pois a apresentação de acordo por uma das partes constitui avanço dentro de um processo litigioso.

No próximo capítulo é apresentado o relatório da Pesquisa-Ação Participativa realizada com alguns oficiais de justiça lotados no TJGO onde buscou-se não apenas analisar a atual situação destes agentes públicos no cenário conciliatório, como principalmente em aplicar a ação em forma de *nudge* e sua recepionalidade pelo jurisdicionado.



5

A PESQUISA-AÇÃO PARTICIPATIVA (PAP) COMPORTAMENTAL

Há escassos dados sobre a atuação ordinária do oficial de justiça e inexistente quanto a recente no âmbito conciliatório. Ante este desafio, optamos pela pesquisa-ação como metodologia para a base empírica deste trabalho. Thiollent (2011, p. 24), um dos pioneiros da pesquisa-ação no Brasil, vem pontilhar essa metodologia como “forma de obter informações que seriam de difícil acesso por meio de outros procedimentos”. Contudo, outros fatores motivaram a escolha da pesquisa-ação, como ouvir os sujeitos diretamente implicados na situação, discutir com estes a melhor abordagem para solução do problema e verificar na prática os resultados da ação apresentada.

A pesquisa-ação “agrega vários métodos e técnicas de investigação numa estrutura coletiva e participativa na captação de informação” (CAMARGO; OLIVEIRA; BATISTA, 2021, p. 147). Quanto às áreas de aplicação da pesquisa-ação são mais comuns as da “educação, comunicação social, serviço social, organização, tecnologia (em particular no meio rural) e práticas políticas e sindicais” (THIOLLENT, 2011, p. 83).

Tripp (2005) reconhece a dificuldade em definir a pesquisa-ação, mas afirma ser um tipo de investigação-ação por meio do ciclo de planejamento, implementação, descrição e avaliação. Thiollent (2011, p. 20) adota a seguinte definição:

A pesquisa-ação é um tipo de pesquisa social com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com uma resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e os participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo.

Toda pesquisa-ação é participativa, mas a chamada pesquisa participante não é pesquisa-ação (THIOLLENT, 2011). Considerando que alguns autores adotam a expressão Pesquisa-Ação Participativa (PAP), a exemplo de Colette (2021), a elegemos para nos referir à tal metodologia neste trabalho.

Neste estudo foram dados passos importantes em respeito à hierarquia em que os participantes desta pesquisa-ação estão subordinados. Criado o grupo de participantes, o pesquisador procedeu ao pedido de autorização de participação destes junto aos juízes diretores do foro da Comarca onde eles estão lotados. Foram abertos procedimentos administrativos junto à Comarca de Goiânia, onde estão lotados alguns dos oficiais de justiça bem como na Corregedoria-Geral da Justiça do Estado de Goiás cuja autorização englobou tantos os oficiais de justiça da capital como do interior (ver anexos A e B).

Apesar das autorizações oficiais e haver participação da diretoria sindical dos participantes, esta PAP não pode ser considerada como organizacional no sentido alocado por Thiollent (2011), porque trata-se de iniciativa do pesquisador, sem qualquer interferência e participação dos membros do referido tribunal e tem abrangência restrita a um número limitado de oficiais de justiça. Desta maneira, entendemos ser apropriado contextualizá-la como uma pesquisa-ação empreendida em **âmbito** organizacional.

Por oportuno, como a PAP é uma pesquisa realizada com seres humanos e não em seres humanos (Colette, 2021), as respostas dadas pelos participantes aos questionários não foram identificadas, não houveram dados identificadores de processos a fim de preservar da identidade das partes, não se incluiu mandados oriundos de processos sob sigilo de justiça e confidenciais, as informações dos mandados são de processos de acesso público, entendemos dispensado o registro e a avaliação no Comitê de Ética e Pesquisa (CEP) nos termos do art. 1.º da Resolução CNS 510/2016.

Para esta PAP adotou-se o ciclo sugerido por Dick (2000): Planejamento → Ação → Observação → Reflexão (se necessário, retornar o ciclo a partir do planejamento).

5.1 RECONHECIMENTO E PRÉ-PLANEJAMENTO

Seguimos, na medida do possível, o roteiro sugerido por Tripp (2005) o qual se presta às dissertações de pesquisa acadêmica. Como as pretensões deste trabalho já foram abordadas no capítulo introdutório, a seguir serão tratados o reconhecimento, o planejamento, o ciclo e a conclusão da ação.

Apesar de a pesquisa-ação ser participativa no sentido de envolvimento dos sujeitos de pesquisa como participantes ativos, é útil consignar que, no presente estudo, a consolidação dos dados, análise final dos resultados e o presente relatório foram integralmente produzidos pelo discente, por serem estes, geralmente, responsabilidade do pesquisador (COLETTE, 2021).

Estabelecidos o problema juntamente com os objetivos da pesquisa e a adoção da pesquisa-ação como metodologia, a etapa seguinte foi criar um grupo de participantes compostos por oficiais de justiça do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO). A escolha por este tribunal decorre do fato de o pesquisador ser oficial de justiça efetivo da referida Corte e com isso manter contato com alguns de seus homólogos da mesma instituição, constituindo vantagem na busca por participantes que ao mesmo tempo servirão como grupo de estudo.

Adicionalmente, dentro do contexto da pesquisa-ação, outra vantagem em se limitar aos servidores do mesmo tribunal dá-se no fato de ambos, pesquisador e participantes, estarem inseridos no mesmo ambiente organizacional. Ao seguir a esteira de Baldissera (2001) tem-se em comum a mesma hierarquia funcional e representatividade sindical, convivem na mesma realidade institucional, uma consciência de grupo com alguma homogeneidade, percepções e capacidade críticas compartilhadas em até certo nível.

Tal premissa elimina a etapa de reconhecimento e aceitação entre o pesquisador e os participantes, já que os códigos sociais e profissionais, sejam na forma de linguagem ou comportamento, são comuns. A etapa de familiarização com o grupo (pesquisador e pesquisados) no tocante a conhecer sua cultura, identificar expectativas e frustrações (Lorenzi, 2021) é superada.

Neste cenário, além de ser um pesquisador-participante, é possível afirmar que o autor deste trabalho se insere na PAP como um *insider*. As inter-relações estabelecidas entre pesquisador e participantes vão tipificar se será ele será um *insider* ou *outsider*. O primeiro tipo ocorre quando pesquisador e participantes estão concretamente envolvidos na situação estudada pois estão inseridos na mesma realidade e podem contribuir de forma ativa na aprendizagem e influenciar nas mudanças esperadas pela ação; por outro lado, o pesquisador tipificado como *outsider* é um sujeito externo à realidade estudada (HERR; ANDERSON, 2005 *apud* COLETTE, 2021).

Baldissera (2001) sugere no máximo 15 membros para grupos de estudo de PAP, embora não seja este um número “mágico”, pois vai depender do nível de engajamento dos participantes. Tendo por base a pesquisa-ação realizada por Colette (2021) junto a profissionais pós-graduandos de algumas universidades públicas a qual contou com 20 participantes, era igualmente esperado para a PAP por volta de 20 oficiais de justiça do tribunal goiano, se possível lotados em comarcas distintas, quantitativo com relativa margem de segurança se alguns destes não apresentassem a assiduidade esperada nos trabalhos.

Não foi escopo desta PAP buscar uma amostragem e representatividade dentro do quadro de oficiais de justiça da ativa do TJGO. Thiollent (2011) explica sobre a limitação do campo de observação empírica na pesquisa-ação, e no presente caso, é relacionada com o quadro de atuação de alguns oficiais de justiça lotados no TJGO. Segundo o autor (p. 70), “quando o tamanho do campo delimitado é muito grande coloca-se a questão da amostragem ou representatividade”, o que, portanto, não se aplica no presente caso, pois o quantitativo de participantes é pequeno e tampouco buscou-se levantar um cenário nacional sobre o problema de pesquisa.

O estudo de caso de Prado (2019), através do qual ele apurou dados por meio de um único questionário, ficou restrito a apenas 189 de um total de 712 oficiais de justiça exclusivamente do Tribunal de Justiça de Santa Catarina (TJSC). Há de se registrar que uma PAP exige muito mais dos participantes em comparação a um breve preenchimento de questionário, portanto, é natural esperar um número significativamente menor de sujeitos na pesquisa-ação quando ela não é do tipo obrigatória ou cooptativa.

Esta PAP ocorreu no modo cooperativo²³, pois os oficiais de justiça foram convidados diretamente pelo pesquisador a participarem do projeto sem interferência organizacional ou de terceiros para os obrigar ou persuadir a entrarem na pesquisa. Embora os que aceitaram o convite se tornam participantes, o pesquisador discente é o único responsável em muitos aspectos deste estudo, conforme já declinado.

É possível afirmar, de acordo com os apontamentos de Tripp (2005), se tratar de uma PAP na modalidade prática porque é

²³ É a mais utilizada para dissertação, ocorre quando o pesquisador consegue, por meio da concordância do sujeito de pesquisa que este participe de forma a cooperar com o projeto como parceiro, embora o trabalho ainda pertença ao pesquisador (TRIPP, 2005).

relacionada à prática de um ofício no sentido de (i) implementar uma atribuição já prevista no CPC ao oficial de justiça e (ii) capacitar este agente sobre **“o quê, como e quando fazer”** para aperfeiçoar o desempenho profissional, ou seja, **“como podemos melhorar essa prática?”** (TRIPP, 2005, p. 457, 459, grifos do autor).

Em virtude do cenário onde o pesquisador está inserido profissionalmente, qual seja, comarca pequena do interior do Estado de Goiás, distante da capital e de outras comarcas, onde é o único oficial de justiça efetivo lotado, foi necessário fazer uso de recursos tecnológicos para empreender a busca por participantes de outras comarcas goianas. Como resultado de diversas tratativas, foi formado o grupo de estudo da PAP com 19 participantes (já descontadas a 3 desistências durante o percurso da pesquisa), incluindo o pesquisador. No apêndice F consta a lista com o nome dos participantes e suas respectivas comarcas de lotação.

São todos profissionais de nível superior, com formação predominantemente na área do Direito, 90% possuem especialização *lato-sensu* nos diversos ramos do Direito, 26,3% são Mestres e possuem 14 anos em média de exercício do oficialato judicial. Três dos participantes são da diretoria do Sindicato dos Oficiais de Justiça do Estado de Goiás (SINDOJUSGO), sendo o presidente Moisés Bento dos Reis, o vice-presidente Eleandro Alves Almeida e a secretária-geral Carolina Rosa Santos (ver apêndice F).

Formado o corpo de integrantes da PAP, criou-se um grupo no WhatsApp para as interações entre seus membros. Em virtude de o estudo ter sido empreendido durante o período de da pandemia de covid-19 e os participantes residirem em comarcas distintas e distantes umas das outras, o uso de recursos tecnológicos foi essencial. Além do aplicativo de mensagens, foi utilizada a plataforma Zoom Meetings para a realização dos seminários, os quais foram gravados e disponibilizados, de forma privada, no *site Youtube* para os integrantes que não puderam participar virtualmente de tais encontros.

O grupo de WhatsApp serviu como sala virtual de conversas entre os participantes para constante interação, as chamadas rodas de conversa, neste caso, virtuais. Na “pesquisa-ação o rigor e a pertinência se vinculam mais à promoção do diálogo do que a critérios e procedimentos padronizados” (COLETTE, 2021). Nestas interações informais dentro do aplicativo de mensagens foi possível estabelecer

breves rodadas de conversa que serviram para apurar o *feeling* dos participantes com respeito ao tema da pesquisa e ainda repensar algumas formas de conduzir os estudos.

Sobre a figura do participante na pesquisa-ação, Colette (2021) vem destacar uma diferença fundamental em relação aos estudos tradicionais: trata-se de fazer pesquisa **com** seres humanos e não **em** seres humanos. Os participantes assumem, como já declinado, uma interação ativa com o pesquisador-participante mormente se empreendida na forma colaborativa ou cooperativa. Por outro lado, “nem sempre quando se fala em participação em pesquisa há efetiva participação dos sujeitos” (COLETTE, 2021, p. 167).

É preciso levar em conta o nível de participação e engajamento de cada participante, porquanto, só o fato de a pessoa aceitar o convite para integrar o grupo de estudo não significa, por parte deste sujeito, garantia de dedicação às atividades propostas durante o curso da pesquisa-ação. No presente caso, ficará demonstrado neste grupo de estudos formado de 19 participantes a existência de sujeitos que não participaram efetivamente de todas as atividades da PAP.

Colette (2021) observou tal ocorrência na pesquisa-ação empreendida por ela, base para sua tese de doutorado. Boa parte dos envolvidos em certos momentos na PAP não permaneciam do mesmo modo participativos em outras ocasiões, alguns alegavam sobrecarga de trabalho, falta de tempo para tanto e fatores institucionais limitadores. Colette (2021, p. 134), constatou que “nem sempre é fácil colocar-se no papel de sujeito de pesquisa como queremos e trabalhamos para que se coloquem os grupos nas situações investigadas” pois, segundo a autora, existe a “dificuldade de alguns participantes em se pensarem como sujeitos de pesquisa”.

Como esta pesquisa foi realizada com seres humanos e não em seres humanos entendemos, *prima facie*, ser dispensável o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Mesmo assim, por questões éticas, no início dos trabalhos, foi submetido a todos os participantes no grupo de WhatsApp uma cópia digital do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido específico para esta PAP, sendo que a permanência do sujeito no respectivo grupo do aplicativo significava concordância tácita aos termos ali expostos.

5.2 PLANEJAMENTO

O início do planejamento se baseou em uma das constatações do estudo de caso de Prado (2019), qual seja, como o oficial de justiça não se vê como um agente de conciliação, ele não oferece ao litigado a oportunidade de apresentar autocomposição quando no cumprimento dos mandados a seu cargo. Seria esse o mesmo cenário encontrado pelo pesquisador-participante junto aos demais participantes do grupo de estudo? Para embasar o planejamento e o ciclo da ação, o pesquisador-participante elaborou, como forma de coleta de dados, um questionário²⁴ inicial submetido aos participantes em 25 de fevereiro de 2022. Tanto para este como para dos demais questionários, foi utilizada a ferramenta do Google Formulários, pela facilidade *on line* de entrega e de devolução.

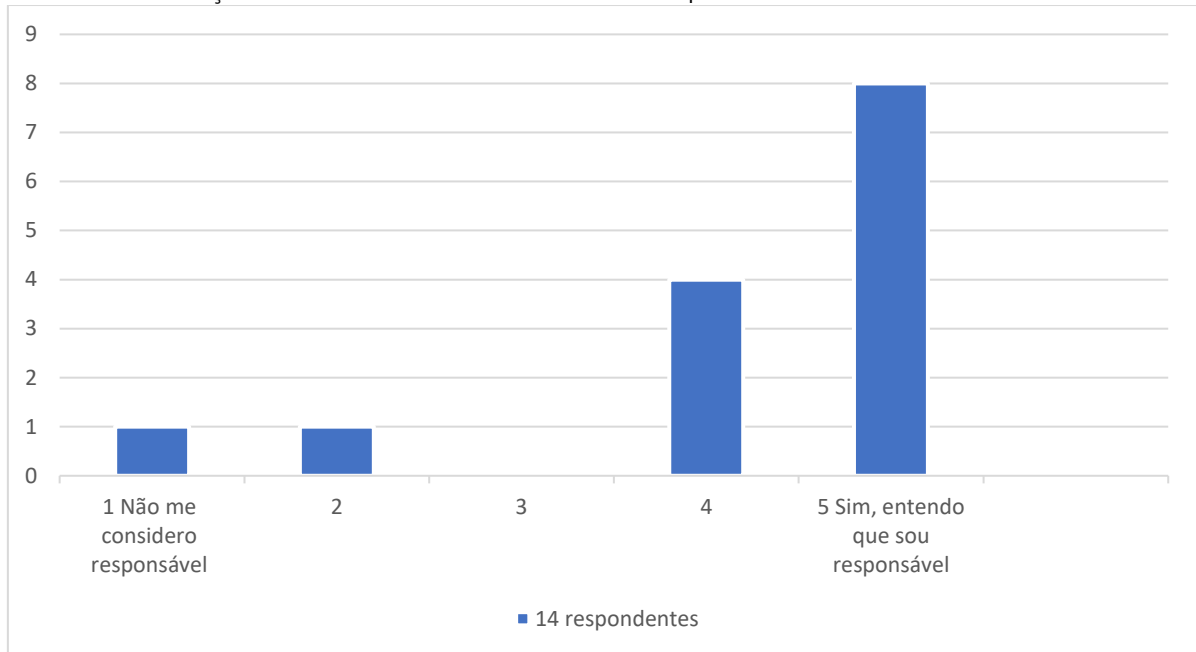
No presente estudo, como há uma definição do problema pré-estabelecida, a tornar desnecessárias longas discussões para sua elaboração, a escolha do questionário é justificada, pois, embora seja um grupo pequeno de 19 participantes, foi necessário catalogar ordeira e detalhadamente as percepções dos sujeitos sobre a temática, ainda mais por se privilegiar o anonimato.

Optou-se pelo anonimato dos respondentes aos questionários para permitir aos participantes da PAP a livre expressão sem temer eventual questionamento pela instituição e indução de respostas pela comparação dos questionários entre os sujeitos da pesquisa. Tampouco se buscava um comparativo nominal, individualizado, entre os participantes sobre como eles viam o problema de pesquisa e a si mesmos no âmbito conciliatório, mas sim do grupo como um corpo único.

O questionário inicial serviu para levantamento da situação problema junto aos participantes e por meio dele elaborar o plano de ação. A primeira pergunta questionou se eles se consideravam responsáveis em estimular a resolução consensual de conflitos durante o cumprimento dos mandados judiciais a eles distribuídos.

²⁴ Questionário “é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador” (MARCONI; LAKATOS, 2018, p. 94). Na pesquisa-ação o questionário convencional é uma das opções de coleta de dados, trazendo vantagens quando a análise da informação é bem definida e detalhada (THIOLLENT, 2011).

Quadro 1 - Você, como oficial de justiça, se considera responsável em estimular a resolução consensual de conflitos no cumprimento de mandados?

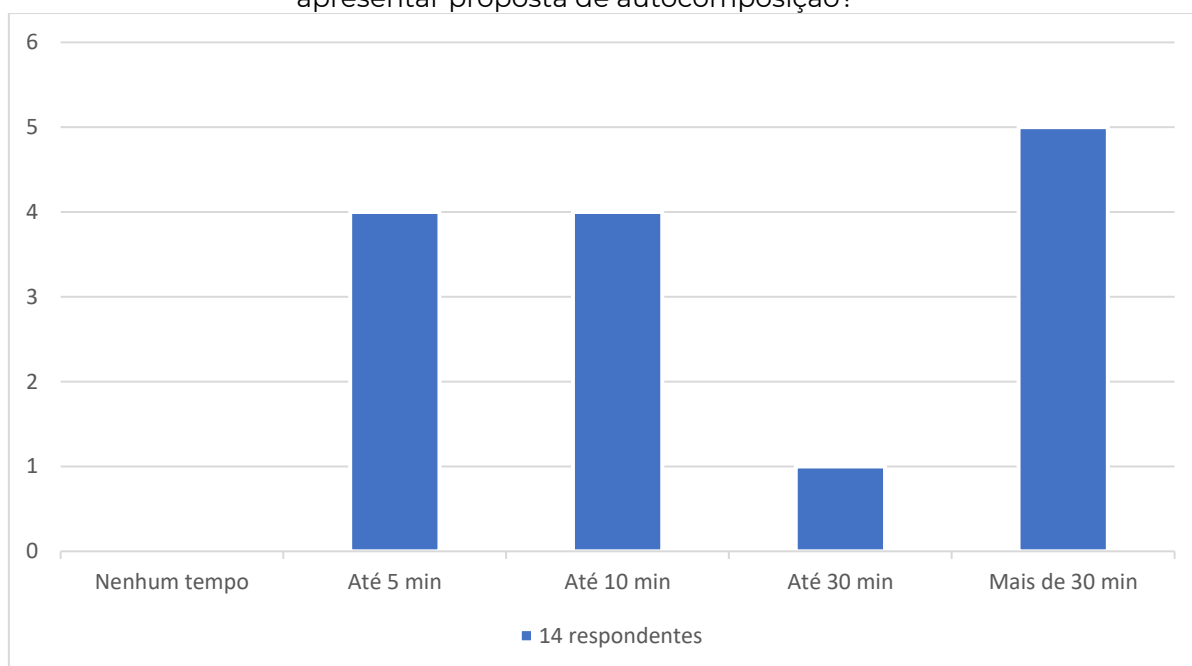


Fonte: Elaboração própria.

Para 12 dos 14 respondentes, ou seja, 85,7% dos participantes consideram-se responsáveis em estimular a resolução consensual de conflitos ao cumprir as ordens judiciais. Trata-se de um índice maior em comparação ao estudo de caso de Prado (2019) onde foi revelado que 63% dos participantes consideram ser dever do oficial de justiça estimular a autocomposição. O cenário mais amistoso encontrado nesta PAP pode ser explicado no fato de os oficiais de justiça que aceitaram o convite para se tornarem participantes da pesquisa-ação de antemão estavam cientes do objetivo do estudo, tendo eles alguma inclinação para a pacificação de conflitos.

A pergunta seguinte quis saber quanto tempo o participante estaria disposto a usar, durante o cumprimento de mandados, para estimular a parte a lhe apresentar proposta de autocomposição. É um questionamento pertinente, pois entra em cena a técnica da escuta ativa, como forma de ferramenta, onde o agente de conciliação “deve atentamente acompanhar o discurso dos envolvidos, não significando estar atendo apenas à linguagem verbal, mas, sim, a todo tipo de comunicação, como gestos, forma de olhar, tom de voz, escolha das palavras” (SILVA; SOUZA, 2017, p. 69, 70).

Quadro 2 - Quanto tempo você estaria disposto a usar para estimular a parte a apresentar proposta de autocomposição?

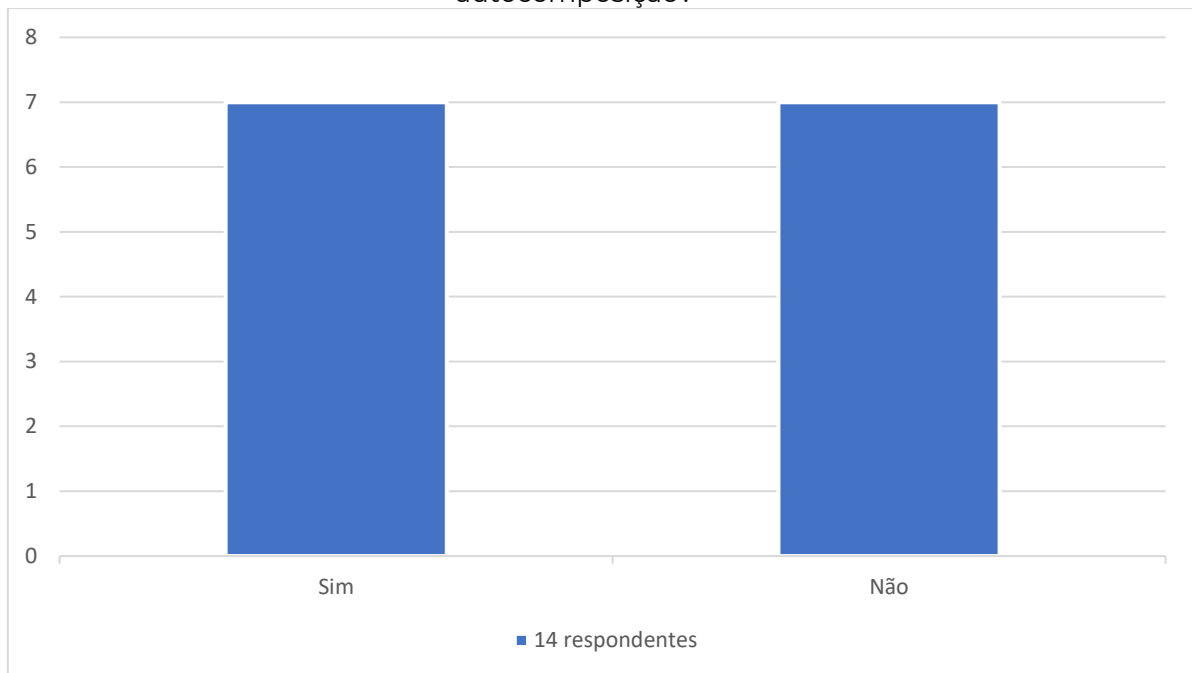


Fonte: Elaboração própria.

Observa-se que 6 dos 14 oficiais de justiça respondentes, 42,8%, estão dispostos a dispensar 30 minutos ou mais para incentivar a parte, no cumprimento do mandado, a propor um acordo, tempo esse maior ao previsto pelo CPC/15 para as audiências conciliatórias e mais que suficiente para empregar os *nudges* em forma de perguntas como sugerido no capítulo anterior. Dois grupos de 4 participantes, equivalentes a 28,6% cada um, declinaram estar dispostos a empregar 5 minutos e 10 minutos para angariar a apresentação de autocomposição, tempo adequado para aplicar as perguntas sugeridas como *nudges*. Como registrado anteriormente, não se espera que o oficial de justiça **convença** a parte a apresentar uma proposta de acordo, mas a **estimule** fazê-lo. Trata-se de mais um indicativo da tendência dos participantes em contribuir efetivamente à pacificação dos conflitos judicializados.

Prosseguindo no levantamento da situação junto aos participantes, estes foram indagados se, nos últimos 30 dias, apresentaram à parte a possibilidade de propor autocomposição. O prazo de 30 dias foi estipulado porque, durante o pré-planejamento da PAP, esse foi o intervalo estabelecido para cada ciclo da ação a ser executada pelo grupo. Nesta configuração, seria possível comparar os resultados obtidos pós-ação no mesmo lapso temporal.

Quadro 3 - Nos últimos 30 dias, você apresentou à parte a possibilidade de propor autocomposição?

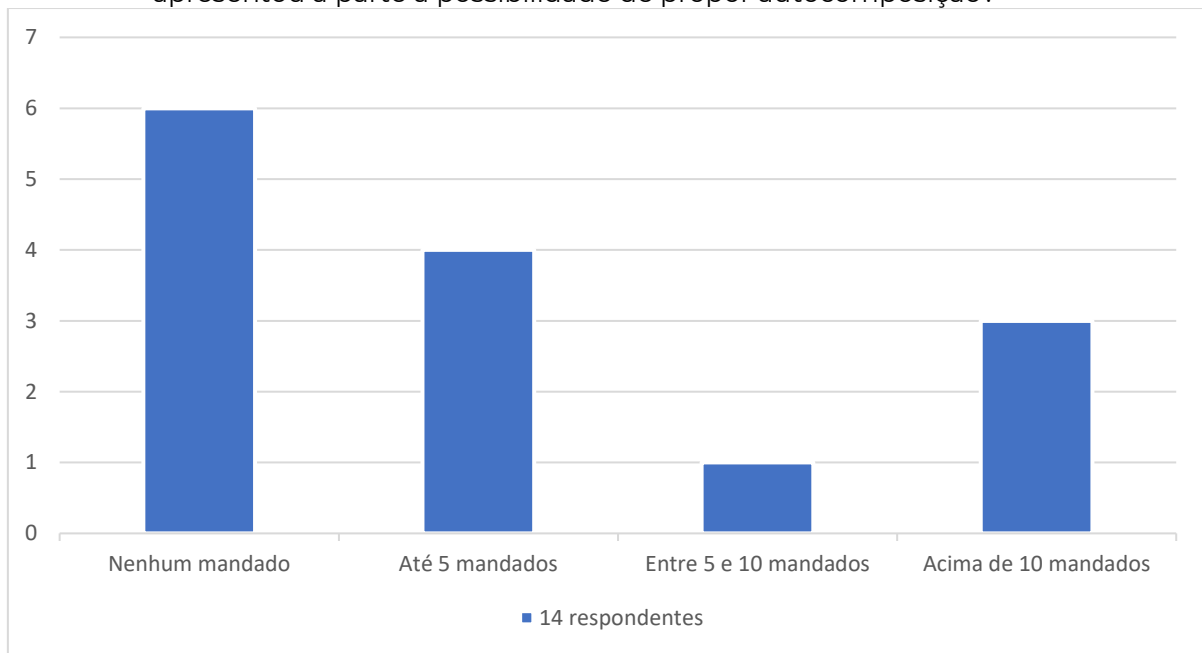


Fonte: Elaboração própria.

Depreende-se do quadro que 50% dos respondentes oficiais de justiça afirmaram ter apresentado a possibilidade de propor autocomposição enquanto os demais 50% não o fizeram. O fato de metade dos respondentes terem aberto oportunidade, em algum momento, à parte para apresentar acordo vem reafirmar que os participantes já possuíam previamente alguma inclinação para agir na pacificação de conflitos, pois aceitaram participar deste projeto sabedores de antemão do seu objetivo. Durante as tratativas para convidar participantes à PAP, foi notório ao pesquisador que os oficiais de justiça indiferentes ou não afetos à conciliação demonstram resoluta desinteresse ao tema, não tendo sido possível trazer para o trabalho mais agentes com tal perfil.

A derradeira pergunta do questionário inicial quis saber o quantitativo aproximado de mandados o participante apresentou à parte a possibilidade de propor autocomposição. Este dado será fundamental no final do ciclo da ação para apuração do resultado no quesito incremento de mandados ofertados para certificação de acordo.

Quadro 4 - Nos últimos 30 dias, em quantos mandados, aproximadamente, você apresentou à parte a possibilidade de propor autocomposição?



Fonte: Elaboração própria.

Inferre-se dos dados acima que 6 dos 14 participantes, 42,8%, não tiveram sequer um mandado no qual ofertou à parte a oportunidade de propor acordo. Antes de partir para os demais dados do quadro, é preciso apresentar aqui uma discrepância²⁵ de informação em comparação ao quadro 3, onde 50% dos respondentes afirmaram não haver oferecido a possibilidade de a parte apresentar autocomposição. Se 50% (7 participantes) não o fizeram (quadro 3), deveria haver, no mínimo, o mesmo percentual e não 42,9% (6 participantes) no quadro 4. Salvo se parte apresentou de forma espontânea a proposta de acordo sem estímulo do oficial de justiça, conclui-se que um participante respondeu equivocadamente a uma das perguntas dos quadros 3 e 4.

Outro ponto a ser observado é o fato de 85,7% dos participantes consideram-se responsáveis em estimular a resolução consensual de conflitos ao cumprir as ordens judiciais (quadro 1) mas apenas 57,12% ofereceram à parte a oportunidade de apresentar proposta autocompositiva. Conforme foi constatado no decorrer da PAP há diversos fatores que podem ter levado o oficial a não aplicar a atribuição

²⁵ De acordo com Marconi e Lakatos (2018), uma das desvantagens do questionário em pesquisas é a dificuldade de compreensão que alguns participantes podem ter com as questões pois o pesquisador não está presente para ajudar o informante e em resultado podem ocorrer respostas contraditórias.

em tela, por exemplo, predominância de mandados criminais, mandados cíveis não passíveis de autocomposição, excesso de carga de trabalho, prazos exíguos para cumprimentos dos mandados, mandados cumpridos de forma remota etc.

Com estes dados em mãos, o passo seguinte foi realização do seminário com os participantes, designado para o dia 28 de fevereiro de 2022. O seminário central na PAP reúne os participantes para “examinar, discutir e tomar decisões acerca do processo de investigação” e “(...) centraliza todas as informações coletadas e discute as interpretações” (THIOLLENT, 2011, p. 67). A prática do seminário vem atuar no “nível abstrato, auxiliando no processamento das informações e consequente produção do material” teórico e empírico e sua materialização, sendo o pesquisador o responsável para incitar a reflexão (PICHETH; CASSANDRE; THIOLLENT, 2016, p. 11).

Embora a pesquisa-ação possua uma vocação voltada para a prática, predominantemente empirista, as implicações teóricas não podem ser totalmente desprezadas (THIOLLENT, 2011). Essa teoria vai “gerar ideias, hipóteses ou diretrizes para orientar a pesquisa e as interpretações” (THIOLLENT, 2011, 64). O seminário inaugural foi iniciado pelo pesquisador apresentando aos participantes presentes breves considerações teóricas sobre: (i) a Política Pública Judiciária de Solução Consensual de Conflitos prevista na Resolução 125/2010 do CNJ sob a ótica da Administração Pública; (ii) o oficial de justiça como burocrata de nível de rua no âmbito do Poder Judiciário; (iii) o uso da ferramenta comportamental *nudge* em políticas públicas e (iv) a metodologia PAP.

Expostos no seminário os fundamentos teóricos já elencados, o mapeamento da situação e seu contexto, os passos seguintes foram a elaboração de hipótese²⁶ e busca de soluções.

Foi apresentada no seminário inaugural a seguinte hipótese na forma de **condição necessária** ou instrução para a PAP: “O oficial de justiça, burocrata de nível de rua, pode ser um ator na política judiciária de solução consensual de conflitos se, e somente se, no cumprimento

²⁶ Na pesquisa-ação a hipótese não possui um rigor conceitual como ocorre nas pesquisas tradicionais, pois dentro do contexto impreciso da pesquisa social, o procedimento hipotético é “suavizado”, segundo Thiollent (2011), que usa os termos quase-hipóteses, instruções, diretrizes para se referir à hipótese. Camargo, Oliveira e Batista (2021) comungam do mesmo entendimento ao afirmarem que as hipóteses na pesquisa-ação operam como instruções. Assim sendo, a hipótese nesta PAP foi tratada como instrução, uma **condição necessária** como expressado na introdução da dissertação.

do mandado, oferecer à parte a oportunidade de apresentar proposta de autocomposição e estimular o acordo”.

Expressar tal instrução através da expressão condicionante “se, e somente se,” vem reafirmar que a atribuição elencada no art. 154, VI, do CPC/15 por si só não torna o oficial de justiça um agente de pacificação de conflitos já que “o estímulo à autocomposição não está explícito no rol das atribuições do oficial de justiça (art. 154), mas sim implícito nas normas fundamentais do CPC (art. 3º, § 2º)” (PRADO, 2019, p. 111).

O quadro a seguir traz outras discussões ocorridas no seminário inicial da PAP e retratam especialmente as preocupações de alguns oficiais de justiça em aplicar na prática o art. 154, VI do CPC/15.

Quadro 5 - Síntese das discussões adicionais ocorridas no seminário inaugural
A necessidade de treinamento dos oficiais de justiça do TJGO que não possuem formação jurídica e com isso não possuem conhecimento de quais direitos são passíveis de conciliação no cumprimento do mandado. Isso pode gerar outros problemas, por exemplo: no caso de violência doméstica quando a vítima, ao ser intimada das medidas protetivas a seu favor, diz ao oficial de justiça que não as deseja mais e o oficial de justiça certifica a autocomposição, poderia isso colocar a vítima novamente em perigo ?
Poderia ser inserida no mandado, quando cabível, uma ordem para oficial de justiça indagar à parte se tem interesse em apresentar acordo? O servidor responsável pela elaboração do mandado teria conhecimento de quais direitos são passíveis de acordo para a inserção de tal comando no mandado?
Deve ser deixado claro ao oficial de justiça o que pode e o que não pode conciliar.
Alguns oficiais se abstêm de certificar proposta de acordo porque a parte pode “voltar atrás” e afirmar que não apresentou o acordo naqueles termos, o que causa a esses servidores alguma insegurança.
Certificada a proposta apresentada sem assistência do advogado da parte e eventualmente homologada, poderá o procurador da parte proponente criar narrativas de que ela não elaborou o acordo naqueles termos e buscar sua anulação? Ficaria o oficial de justiça sujeito a alguma sanção administrativa, cível e/ou criminal?

Fonte: Elaboração própria.

5.3 PLANO DE AÇÃO

Por não haver uma ordem expressa nos mandados judiciais determinando indagar à parte se deseja ofertar proposta de acordo, cabe a iniciativa única e exclusivamente ao oficial de justiça, que no uso da discricionariedade, irá aplicar ou não a referida atribuição. Ser um ator na política judiciária de solução de conflitos fica à “escolha” do próprio oficial de justiça. O argumento principal da PAP se funda nessa premissa e norteará o plano de ação.

Lorenzi (2021, p. 112) sustenta que “na pesquisa-ação prática o pesquisador define as mudanças a serem propostas com base na sua experiência profissional e no que acredita ser melhor para o grupo”. Conforme visualizado no quadro 3, 50% dos oficiais de justiça participantes não apresentaram à parte, no cumprimento dos mandados, a oportunidade de oferecimento de autocomposição. A ação visa envolver os participantes no ambiente conciliatório, de modo a criar uma cultura de pacificação dos conflitos.

Através do plano de ação é concretizado o objetivo da PAP, sendo este uma das peças fundamentais do trabalho (Thiollent, 2011); trata-se de uma etapa prévia antes da ação ser implementada (TRIPP, 2005). O plano de ação foi brevemente explanado e discutido no seminário inaugural bem como postado na íntegra a todos os participantes.

Foi submetido, durante o seminário, a tabela 1, do capítulo 4, onde estão discriminadas as perguntas sugeridas por Prado (2019) para uso dos oficiais de justiça durante o cumprimento de mandados para estimular à parte a apresentação de acordo. No entanto, os participantes presentes no seminário entenderam que as perguntas 5, 6 e 7 não deveriam ser utilizadas pois poderiam ser mal interpretadas pelo jurisdicionado, a transparecer como parcialidade do oficial de justiça ou constrangimento para forçar uma autocomposição, tendo sido deliberado pela exclusão destas do plano de ação.

Quanto ao registro em certidão de eventuais propostas de autocomposição, no seminário decidiu-se pela simples certificação no mandado da manifestação de acordo pela parte, devido à falta de regulamentação do art. 154, VI do CPC/15, não havendo orientação normativa acerca da obrigatoriedade de preenchimento de formulário ou registro no verso do mandado ou mesmo a assinatura do proponente. Neste caso, prevalecerá a fé pública do oficial de justiça portada na certidão de cumprimento do mandado judicial.

Quadro 6 - Plano de ação

AÇÃO: O pesquisador e os participantes aplicarão, no período indicado, fazendo o uso dos *nudges* durante o cumprimento de mandados a seu encargo, o art. 154 VI do CPC/15.

INSTRUÇÕES: Usando da discricionariedade inerente ao oficial de justiça, ao cumprir os mandados elegíveis que envolvam direito disponível, você informará brevemente à parte a possibilidade de apresentar proposta de acordo e as vantagens da autocomposição. Para isso, fará uso da ferramenta denominada *nudges* em forma de perguntas, como as sugeridas abaixo por Prado (2019):

1. O senhor já pensou em fazer um acordo para resolver isso?

<p>2. O senhor já tentou fazer um acordo com o autor?</p> <p>3. O senhor pretende resolver esse processo?</p> <p>4. Vale a pena correr o risco de deixar o processo se prolongar?</p> <p>Havendo a apresentação de proposta de autocomposição pela parte, você a certificará no mandado nos seguintes termos: “a parte interessada quis apresentar proposta de acordo e foi me dito os seguintes termos para autocomposição: ...”</p>
<p>PESQUISA DE CAMPO: Você fará o registro dos mandados na planilha de dados, exceto aqueles sob sigilo de justiça ou confidenciais. A planilha servirá como dados da pesquisa de campo. Só inclua na planilha os mandados nos quais você informou à parte a possibilidade de apresentar acordo. Mantenha a planilha sob a sua guarda.</p>
<p>OBJETIVO: 50% dos participantes não apresentaram, durante o cumprimento dos mandados, nos últimos 30 dias, a oportunidade à parte de oferecer acordo. Será que o pesquisador e os participantes alcançarão o índice de 100%, no cumprimento dos mandados, estimulará a parte a apresentar proposta de autocomposição e manter essa ação como rotina de trabalho?</p>
<p>PERÍODO DA AÇÃO: 1.º de março de 2022 a 1.º de abril de 2022.</p>

Fonte: Elaboração própria.

Convidou-se os todos participantes a realizarem coleta de dados por meio da pesquisa de campo durante a sua atividade profissional ao aplicar a instrução, ou seja, no cumprimento dos mandados judiciais, ofereceram à parte a possibilidade de apresentar proposta de autocomposição, e apresentada ou não, cada participante registrará em sua planilha o resultado da abordagem. A planilha utilizada está demonstrada a seguir em forma de tabela:

Tabela 3 - Planilha de levantamento de dados da pesquisa de campo							
Pesquisador: o autor				Participante: (nome do oficial de justiça)			
Item	Número do Mandado	Propôs acordo?		Valor da Causa R\$			
		Sim	Não	Até 1.000,00	De 1.000,01 a 10.000,00	Acima de 10.000,01	Indeterminado
01							
02							
03							
04							

Fonte: Elaboração própria.

O terceiro objetivo específico desta dissertação, conforme indicado na introdução, visa verificar qual a recepionalidade do jurisdicionado diante da possibilidade de apresentar proposta de autocomposição perante o oficial de justiça. Além do número do mandado (informação restrita ao grupo de pesquisa), será informado pelo participante se houve ou não proposta de acordo e o valor da

causa. Os participantes no seminário entenderam serem somente essas as informações necessárias a registrar para aferição da recepcionalidade pela parte.

A pesquisa de campo é justificada por ser um instrumento que possibilita levantar resposta sobre um problema ou comprovar uma hipótese; ocorre da observação de fatos e fenômenos tal como acontecem permitindo coleta de dados para análises (MARCONI; LAKATOS, 2018). O levantamento ocorreu em condições reais, durante o cumprimento dos mandados judiciais pelos oficiais de justiça participantes.

Para traçar o objetivo da ação, levou-se em conta as orientações de Thiollent (2011): (i) o objetivo deve ser prático, as soluções ou ações devem auxiliar na transformação da situação de forma realística; (ii) o objetivo deve ser instrumental limitado à resolução de um problema prático de ordem técnica e (iii) o objetivo deve dar ênfase a um desses três aspectos: resolução de problemas, tomada de consciência ou produção de conhecimento; a pesquisa-ação, geralmente, só vai alcançar um desses aspectos.

Desta maneira, a elaboração do objetivo considerou um cenário de realidade para resolver um problema prático com alguma transformação de cultura, ou seja, foi proposto como objetivo da ação que 100% dos oficiais de justiça participantes se inserissem como atores da política judiciária de solução consensual de conflitos por estimular às partes ao oferecimento de proposta de autocomposição no cumprimento dos mandados judiciais e mantivessem essa ação consciente como parte da sua rotina de trabalho.

O período de 30 dias nos pareceu ser suficiente para a aplicação da ação proposta, pois não demandaria profundos reajustes na execução do trabalho dos participantes, mas uma práxis adicional, de poucos minutos, na rotina de trabalho no cumprimento de mandados. Não se trata de intervenção severa que demandariam dias ou semanas de treinamento. A atribuição do art. 154, VI do CPC/15 é do conhecimento dos oficiais de justiça, bastando eles colocá-la em ação.

Antes do início da ação, foram disponibilizados de forma digital no grupo de WhatsApp o plano de forma detalhada, o material discutido no seminário em forma de ata, bem como sua gravação audiovisual, via *link* privado na plataforma *Youtube*, para àqueles que não estiveram presentes no evento. Thiollent (2011) orienta a elaboração de ata após seminário para registro dos principais assuntos debatidos

bem como sua disponibilização para todos os participantes a permitir fácil consulta, o que foi realizado pelo pesquisador. Conclamou-se a todos os membros do grupo a participarem efetivamente da ação.

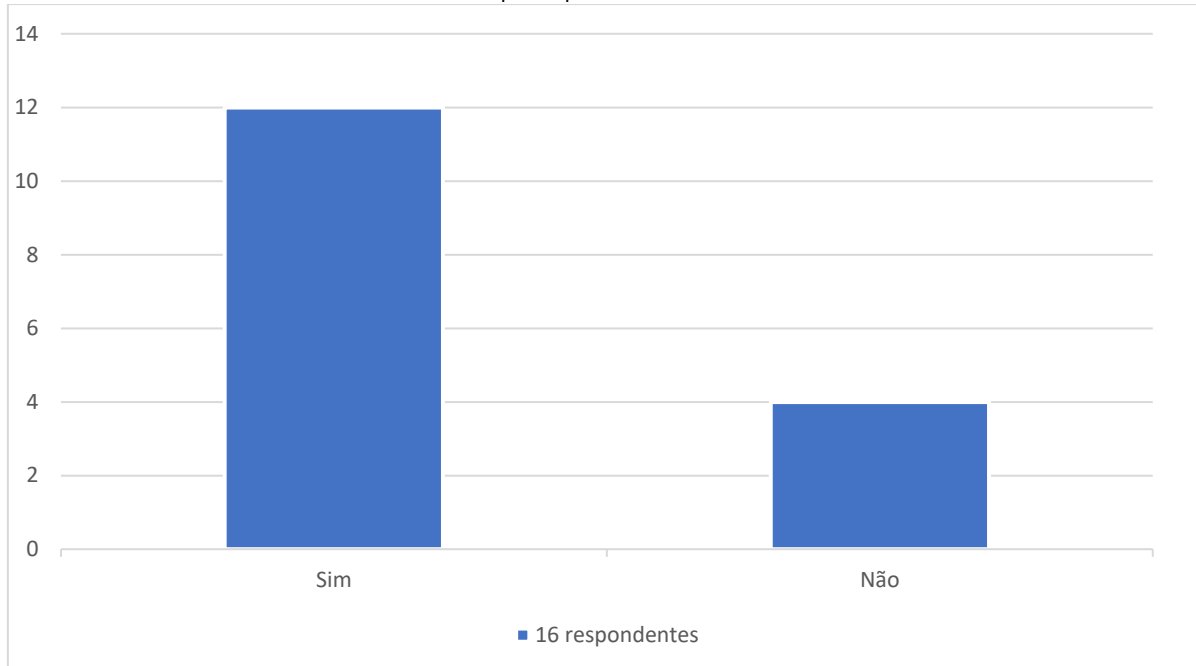
Com o início do período da ação, foi o momento que exigiu ainda mais do pesquisador-participante para motivar o grupo a se comprometer com o plano de ação. Como alinhado anteriormente, um desafio na pesquisa-ação é conscientizar que o sujeito de pesquisa é também um participante ativo do projeto e mantê-lo engajado. O plano de ação foi desenhado de uma forma que fosse o mais objetivo e prático possível, sem exigir substanciais alterações na rotina de trabalho dos participantes.

5.4 OBSERVAÇÃO E REFLEXÃO: AVALIANDO OS RESULTADOS DA AÇÃO

Finalizado o período da ação em 1.º de abril de 2022, o passo seguinte foi a observação e reflexão conforme o ciclo de Dick (2000), onde o “foco é a análise e interpretação de dados/fatos, a sistematização e a avaliação dos dados/fatos obtidos no decorrer da pesquisa” (CAMARGO; OLIVEIRA; BATISTA, 2021, p. 150). Esta fase é realizada com a partilha de experiências e divulgação dos resultados obtidos com a efetiva participação dos membros da pesquisa-ação, como forma de reflexão conjunta sobre a ação desenvolvida (CAMARGO; OLIVEIRA; BATISTA, 2021).

No dia 05 de abril de 2022 foi submetido aos participantes o questionário final para levantamento dos resultados da ação proposta, no qual 16 dos 19 participantes o responderam. A primeira questão foi se o participante aplicou no cumprimento dos mandados a seu encargo os *nudges* sugeridos no plano de ação.

Quadro 7 - No período da ação, ou seja, durante todo o mês de março de 2022, você aplicou, no cumprimento dos mandados, as sugestões apresentadas no seminário por meio de *nudges* para estimular a apresentação de proposta de autocomposição pela parte?



Fonte: Elaboração própria.

Doze dos 16 respondentes, 75%, afirmaram terem se utilizados dos *nudges* sugeridos no plano de ação, enquanto 4, 25%, não o fizeram. Trata-se de um índice satisfatório dos aderentes à ação, mas por que 25% deixaram de o fazer? Essa foi a pergunta aberta na questão seguinte.

Quadro 8 - Por que não aplicou os *nudges*?

Se você respondeu "não" à pergunta anterior, por que você deixou de explicar à parte a possibilidade de apresentar proposta de autocomposição? (4 respondentes)

O volume de serviço não permite tentativa de buscar proposta de acordo. Isso demanda algum tempo, além do que, no momento do cumprimento do ato, as partes alegam que fariam ou com esposa, ou com advogado etc. Ainda, como essa proposta de acordo não faz obrigação, durante minha carreira de oficial de justiça, já vi parte proponente "voltar atrás" e não querer cumprir o que ela mesma havia proposto. Assim, mostrou-se não ter muita eficácia proposta de acordo no momento do ato, ainda na rua. Penso que as partes precisam de estar em algum lugar preparado para o diálogo, amparados pelo poder judiciário. Na rua não é o melhor local. Levando-se ainda em conta o "susto" inicial da comunicação pelo oficial de justiça.

Sem interesse da parte.

Devido aproximadamente 75% das diligências serem realizadas no modo *on line*, o que distancia o emissor e diminui a confiança do receptor, as demais 25% geralmente a parte não foi encontrada ou aplicou-se o parágrafo 4 do art. 248 do

CPC e o Enunciado 5 FONAJE, tornando a diligência presencial um formato impessoal.
A maioria dos mandados cumpridos foram criminais.

Fonte: Elaboração própria.

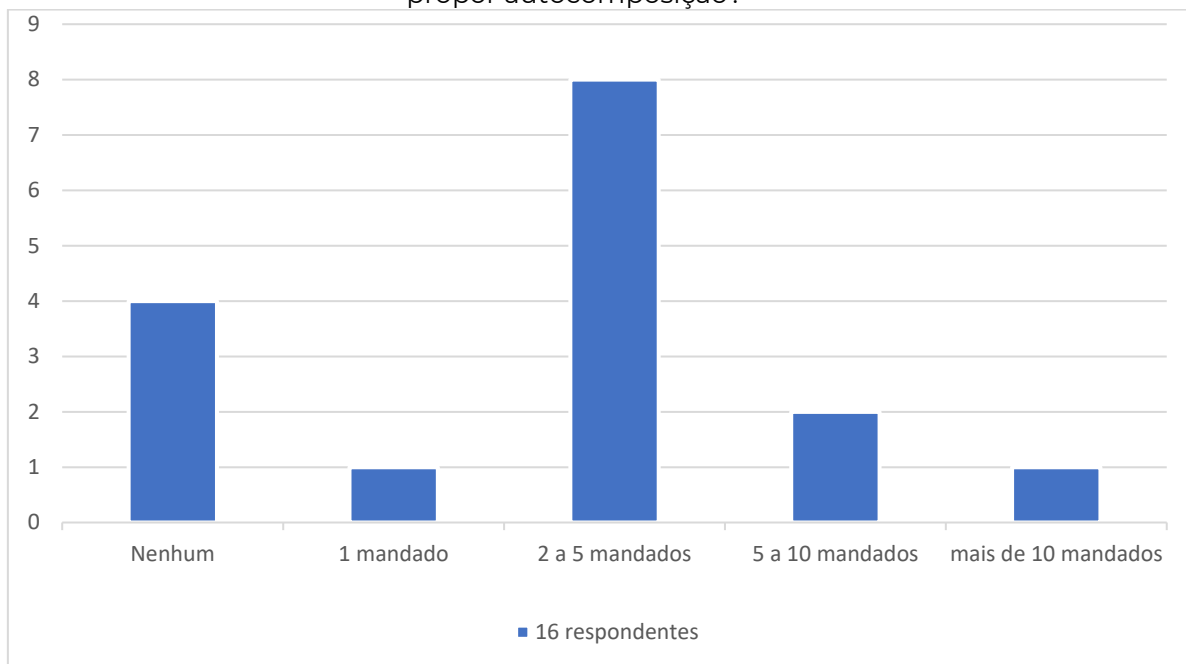
Dos 4 participantes que não aplicaram os *nudges* é possível verificar que apenas um, peremptoriamente, deixou de fazê-lo por motivo de convicção pessoal sobre como encara a ação conciliatória do oficial de justiça, pois, para ele trata-se de uma atribuição sem muita eficácia. Isso corrobora os argumentos sobre a forma do oficial de justiça enxergar seu papel na pacificação de conflitos irá ditar sua atuação na busca pela proposta de autocomposição no cumprimento dos mandados judiciais.

Um dos participantes deixou de aplicar os *nudges* em virtude de sentir dificuldade de estimular à parte a apresentar proposta de autocomposição no cumprimento de mandados de forma remota. Em virtude da pandemia de covid-19, muitos tribunais, entre eles o TJGO, normatizaram o cumprimento de mandados, naqueles que assim fosse possível, por meio de ligações telefônicas e/ou mensagens eletrônicas. Alguns dos participantes relataram, nas rodas de conversa virtuais, que a ausência de contato presencial, face-a-face, com a parte, era um empecilho para angariar a proposta de autocomposição.

A falta de interesse da parte pela autocomposição foi um dos motivos ensejadores para um dos participantes não oferecer a oportunidade de autocomposição pela parte. Como se trata da percepção do oficial de justiça de que a parte não estava disposta ele não usou os *nudges*. Por serem a maioria de natureza criminal, outro participante deixou de aplicar a ferramenta comportamental no cumprimento dos mandados judiciais a ele distribuídos.

A seguir questionou-se os participantes em quantos mandados, durante o período da ação eles apresentaram às partes a possibilidade de propor autocomposição. Obviamente, já seria esperado que 25% dos respondentes que não aplicaram o *nudge* não o fizeram em nenhum. Ainda assim, foi resultado positivo, posto que 50% dos participantes respondentes no questionário inicial (quadro 3) no mês anterior à ação, não apresentaram à parte oportunidade de oferecimento de acordo, de modo que a ação surtiu efeito em aumentar o engajamento dos participantes.

Quadro 9 - No período da ação, ou seja, durante todo o mês de março de 2022, em quantos mandados, aproximadamente, você apresentou à parte a possibilidade de propor autocomposição?



Fonte: Elaboração própria.

Um participante, 6,3%, abriu oportunidade de propositura de acordo pela parte em um mandado, ao passo que 50% (8 participantes) o fizeram entre 2 e 5 mandados, ou seja, 56,3% buscaram a autocomposição em até 5 mandados no período da ação um aumento de praticamente 50% em comparação aos 30 dias anteriores à ação (quadro 4).

Prosseguindo na análise, ao comparar o quadro 9 com o quadro 4, no período anterior ao mês da ação, 1 participante, 7,1% do total dos respondentes, ofereceu a possibilidade de propor acordo entre 5 e 10 mandados, enquanto no período da ação, foram 2 participantes entre os respondentes que o fizeram, um aumento de 50%.

No entanto, enquanto no período anterior à ação, 3 participantes, 21,4% dos respondentes, ofereceram em mais de 10 mandados a possibilidade de a parte apresentar autocomposição (quadro 4), apenas 1, 6,3% dos respondentes, conseguiu fazê-lo durante o período da ação, ocorrendo, neste quesito, um decréscimo. Como o questionário foi respondido pelos participantes de forma anônima, não é possível discutir a causa de tal ocorrência, pois podem não ter sido os mesmos oficiais de justiça respondentes do referido quesito.

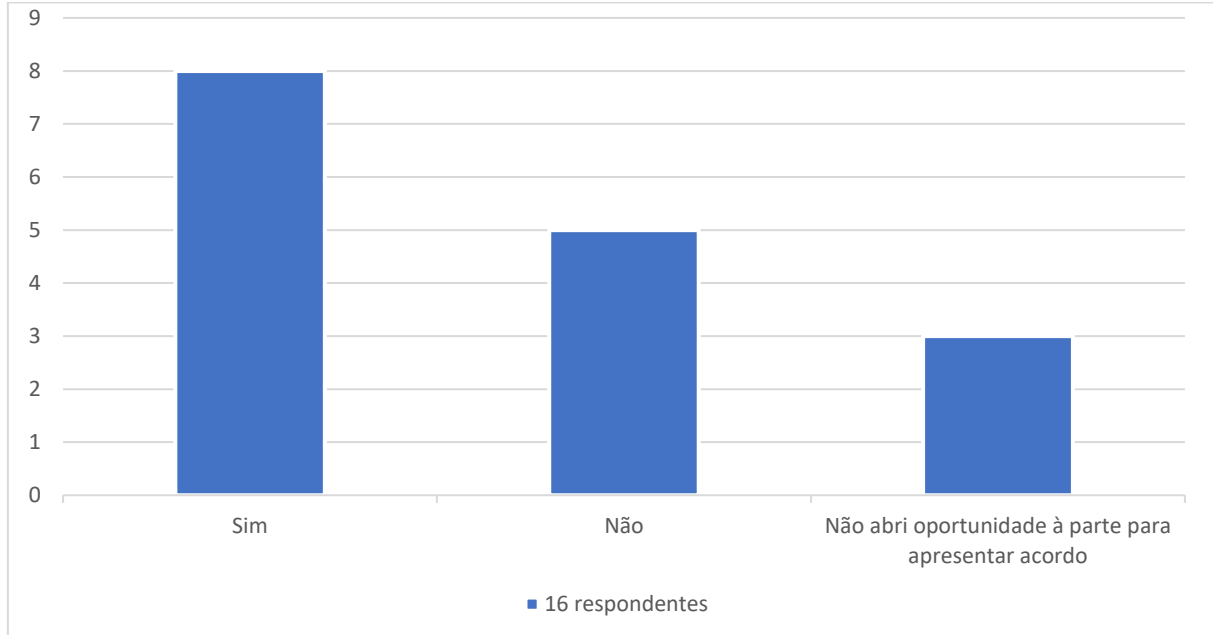
Na tabela a seguir são comparados os resultados antes e no final da ação em termos de quantitativo de mandados nos quais os participantes respondentes aplicaram ou não o art. 154, VI do CPC/15.

Tabela 4 - Comparativo dos resultados antes e no final da ação quanto à aplicação do art. 154, VI do CPC/15		
Quantidade de mandados	Período de 30 dias antes da ação 14 respondentes	Períodos da ação (março de 2022) 16 respondentes
Nenhum	42,9% (6 respondentes)	25% (4 respondentes)
1 a 5	28,6% (4 respondentes)	56,3% (9 respondentes)
5 a 10	7,1% (1 respondente)	12,25% (2 respondentes)
Mais de 10	21,4% (3 respondentes)	6,3% (1 respondente)

Fonte: Elaboração própria.

O levantamento dos resultados prosseguiu ao inquirir os participantes se no período da ação eles obtiveram um acréscimo na captação de propostas de autocomposição em comparação ao período anterior.

Quadro 10 - No período da ação, ou seja, durante todo o mês de março de 2022, você teve um incremento na captação de propostas de autocomposição em relação ao mês anterior, fevereiro de 2022?



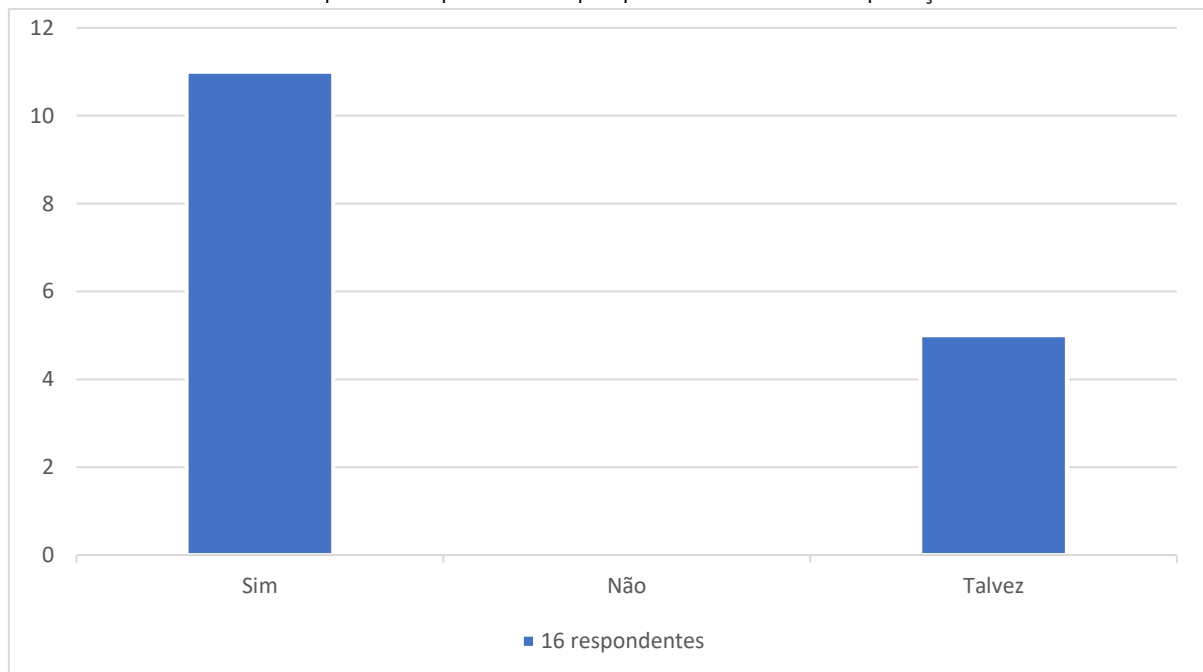
Fonte: Elaboração própria.

Oito participantes, equivalente a 50% dos respondentes, afirmaram ter obtido mais propostas de acordo em comparação ao período anterior da ação, sendo que 5 participantes, 31,3% dos respondentes, não tiveram incremento e 3 participantes, 18,8% dos respondentes²⁷, não concederam oportunidade à parte para oferecimento de acordo. Depreende-se ter havido um resultado positivo decorrente da ação aplicada pelos participantes.

Mas a PAP, além de pôr em prática uma ação com o resultado esperado, tem por objetivo “auxiliar os participantes a retomarem sua capacidade de agentes e transformadores do contexto em que se inserem” (PICHETH; CASSANDRE; THIOLENT, 2016, p. 12). A solução inicialmente trabalhada, se resolve parte de um problema, passa a ter o caráter de transformação no contexto em que se deu a pesquisa-ação (PICHETH; CASSANDRE; THIOLENT, 2016).

Neste prisma, questionou-se os participantes se eles pretendiam continuar a fazer uso dos *nudges* com a finalidade de estimular a parte a apresentar proposta de autocomposição ao cumprirem os mandados judiciais ao seu encargo. Será que ação surtiu algum efeito transformador nos participantes?

Quadro 11 - Você pretende continuar a fazer uso dos *nudges* com a finalidade de estimular a parte a apresentar proposta de autocomposição?



²⁷ Outra discrepância constatada, se 25% não fizeram uso dos *nudges* (quadro 7) e 25% não apresentaram em nenhum mandado oportunidade à parte de propor acordo (quadro 9) deveria haver o mesmo índice de 25% na resposta “não abri oportunidade à parte para apresentar acordo” do quadro 10.

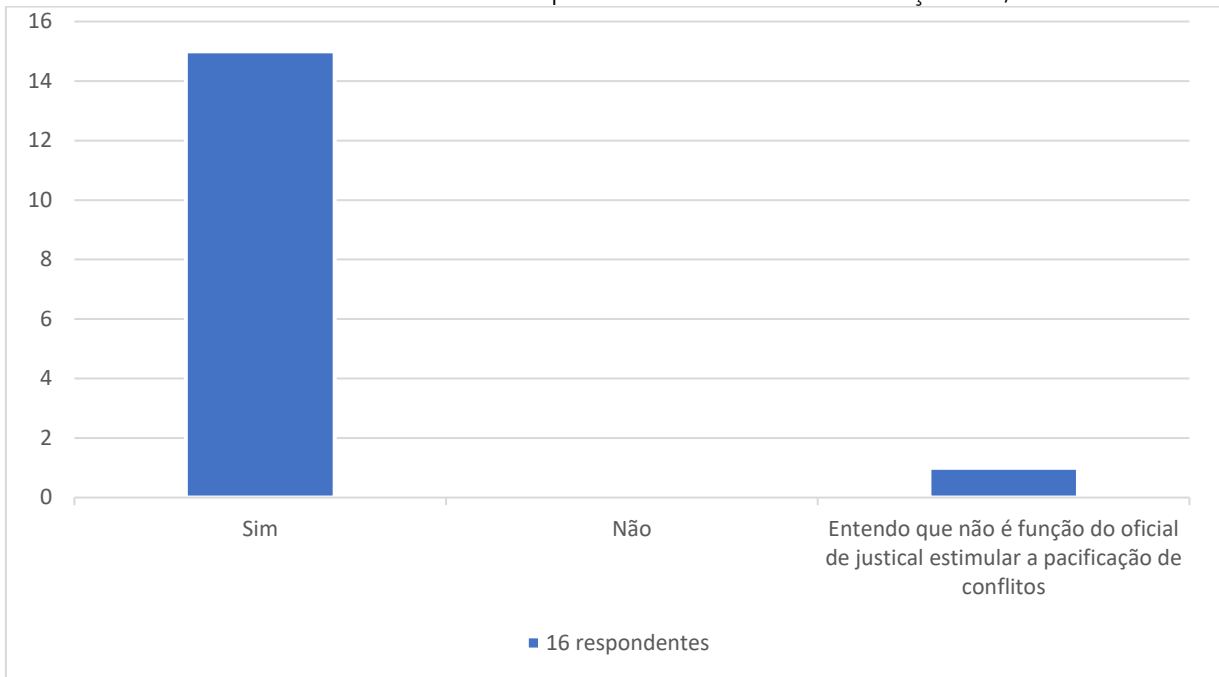
Fonte: Elaboração própria.

Onze participantes, ou seja, 68,8% dos respondentes, afirmaram que vão continuar a fazer uso da ferramenta comportamental *nudge* no cumprimento dos mandados para estimular a parte a oferecer proposta de autocomposição, enquanto 5 respondentes, 31,3%, disseram haver alguma possibilidade de fazê-lo. Nenhum respondente foi categórico em dizer não. Pode-se inferir ter havido alguma transformação na atitude dos oficiais de justiça participantes nesta pesquisa-ação.

Entrementes, é “preciso deixar de manter ilusões acerca de transformações da sociedade global quanto se trata de um trabalho localizado ao nível de grupos de pequena dimensão, sobretudo quando são grupos desprovidos de poder” (THIOLLENT, 2011, p. 50). Ressalta-se, mais uma vez, que foram 19 os participantes desta PAP, a qual, embora realizada no ambiente institucional com alguns servidores do TJGO, não foi um trabalho organizacional. A aparente transformação ocorrida na PAP se deu de forma limitada a pouco mais de uma dezena de oficiais de justiça de um único tribunal.

Diante dos trabalhos realizados na PAP, fora perguntado aos participantes se eles entendiam que, ao aplicar os *nudges* para cumprir a atribuição do art. 154, VI do CPC/15, se tornam atores na política judiciária de solução de conflitos estabelecida na Resolução 125/2010 do CNJ.

Quadro 12 - Ao aplicar no cumprimento dos mandados a atribuição do art. 154, VI, do CPC/15, entende que com isso você se torna um ator na política judiciária de solução consensual de conflitos estabelecida pelo CNJ através da Resolução 125/2010?



Fonte: Elaboração própria.

À exceção de apenas um participante, 15, de um total dos 93,8% respondentes, responderam afirmativamente à questão. Embora a PAP tenha servido como instrumento transformador em alguma medida nesta pequena população de oficiais de justiça, parece-nos ter cumprido seu propósito em transformar a realidade nos envolvidos na pesquisa (BALDISSERA, 2001).

Como último levantamento realizado pela PAP, a seguir são tratados os achados da pesquisa de campo, proposta no plano de ação. Propositou-se com a pesquisa de campo complementar o cenário acerca da aplicação do art. 154, VI do CPC/15 na questão envolvendo a recepionalidade da parte diante da possibilidade de propor acordo quando lhe é oferecida a oportunidade pelo oficial de justiça. A meta era o envolvimento dos 19 participantes da pesquisa-ação, mas apenas 7 oficiais de justiça voluntariaram-se a realizar a pesquisa de campo durante o período da ação.

A realização da pesquisa de campo se deu quando o participante realizava o cumprimento do mandado no qual aplicou os *nudges* para estimular a parte a apresentar proposta de autocomposição. Depois do cumprimento do mandado, o participante anotava na planilha (tabela 3) o número do mandado (que está parcialmente omitido na tabela a seguir para preservar a identidade da parte), se a parte apresentou ou

não proposta de acordo e o valor da causa. Não foram coletados dados de mandados oriundos de autos relacionados à infância e juventude, sob sigilo de justiça e confidenciais. Os dados obtidos pelos participantes, identificados por número, são exibidos na próxima tabela, seguida de outra com os dados consolidados.

Tabela 5 - A recepcionalidade pela parte quando o oficial de justiça aplica o art. 154, VI do CPC/15 no cumprimento dos mandados judiciais							
Participante	Número do Mandado	Propôs acordo?		Valor da Causa R\$			
		Sim	Não	Até 1.000,00	De 1.000,01 a 10.000,00	Acima de 10.000,01	Indeterminado ou ausente
01	22010XXX X	X			X		
	22016XXX X		X			X	
	22016XXX X		X				X
02	22019XXX X	X				X	
	22015XXX X		X			X	
	22020XXX X	X		X			
	22013XXX X		X			X	
03	22004XXX X	X				X	
	263XXX (PJD)	X			X		
04	22011XXX X	X			X		
	22011XXX X	X			X		
	22011XXX X	X		X			
	22014XXX X		X		X		
	22014XXX X		X		X		
	22013XXX X	X		X			
05	22017XXX X		X		X		
	22017XXX X	X			X		
	22012XXX X		X			X	

	22009XXX X	X			X		
	22018XXX X	X			X		
06	22002XXX X	X				X	
	22013XXX X		X		X		
	22008XXX X		X				X
	22015XXX X		X				X
	22019XXX X		X				X
	22012XXX X	X					X
07	22009XXX X		X			X	
	22007XXX X		X		X		
	22009XXX X	X		X			
	21071XXX X	X				X	
TOTAIS	30 mandados	16	14	4	12	9	5

Fonte: Elaboração próprio

Tabela 6 - A recepcionalidade pela parte quando o oficial de justiça aplica o art. 154, VI do CPC/15 no cumprimento dos mandados judiciais – Dados consolidados						
Quantitativo de mandados	Quantitativo de mandados por valor da causa R\$					Indeterminado ou ausente
	Até 1.000,00	De 1.000,01 a 10.000,00	Acima de 10.000,01			
Parte propôs acordo	16 (53,28%)	4 (13,32%)	7 (23,31%)	4 (13,32%)	1 (3,33%)	
Parte não propôs acordo	14 (46,62%)	0	5 (16,65%)	5 (16,65%)	4 (13,32%)	

Fonte: Elaboração próprio

Os 7 pesquisadores em campo ofereceram em 30 mandados oportunidade à parte para oferecimento de acordo. São mandados

previamente selecionados pelos participantes, dentre os demais distribuídos a eles, nos quais entenderam ser possível aplicar o art. 154, VI do CPC/15. Ou seja, esses mandados passaram por uma seleção discricionária pelo oficial de justiça, não correspondendo ao total de mandados recebidos pelo participante.

Os dados demonstraram um cenário otimista onde 53% dos mandados em que se oportunizou à parte o oferecimento de acordo foram certificados com proposta de autocomposição. Nos mandados cujo valor da ação foi de até R\$ 1.000,00 (um mil reais) o índice de obtenção de oferecimento de acordo foi de 100%. Nos mandados de valores entre R\$ 1.000,01 a R\$ 10.000,00 a obtenção de propostas de autocomposição foi de 58,31%. Contudo, nas ações acima de R\$ 10.000,01 as propostas de acordo somaram 44,44% dos mandados.

O levantamento vem demonstrar que, conforme o valor da ação aumenta, há uma tendência de diminuição no oferecimento das propostas de acordo pela parte perante o oficial de justiça. Apesar dessa inclinação, é relevante notar que sequer haveria propositura de acordo pela parte nesses mandados se o oficial de justiça não tivesse agido de modo ativo em estimular a autocomposição.

Dos 5 mandados em que não havia valor da causa, apenas 1 teve proposta de acordo certificada, vindo a comprovar que a ausência de contrafé e demais informações relevantes no mandado constituem sérias barreiras para permitir ao oficial de justiça promover a autocomposição.

Consolidados os dados até aqui apresentados, foi designado o seminário final da PAP para o dia 20 de abril de 2022, realizado por meio da plataforma Zoom Meetings. Todos os questionários e os dados da pesquisa de campo foram disponibilizados aos participantes com antecedência à realização do seminário. Este seminário visou elaborar interpretações e avaliar as ações (Thiollent, 2011), bem como concluir ou não o ciclo da pesquisa ação.

O seminário final, além do pesquisador e alguns participantes, contou com a presença do presidente do SINDOJUSGO, participante desta pesquisa-ação, Sr. Moizés Bento dos Reis e como convidado o Sr. João Batista Fernandes de Sousa, oficial de justiça, presidente da Federação das Entidades Sindicais dos Oficiais de Justiça do Brasil – FESOJUS.

O pesquisador participante, após uma breve recapitulação do objetivo da PAP e os fundamentos teóricos com respeito ao oficial de justiça como burocrata de nível de rua, o uso de *nudges*, a problemática da pesquisa e a ação proposta, expôs a apresentação dos dados. Os participantes presentes no seminário concordaram que ação proposta surtiu resultados positivos de aumentar o engajamento pelos oficiais de justiça participantes com respeito a aplicação da atribuição do art. 154, VI do CPC/15.

No tocante à hipótese, ou condição necessária, concordaram os participantes ter sido a mesma comprovada, ou seja, o oficial de justiça, burocrata de nível de rua, pode ser um ator na política judiciária de solução consensual de conflitos se, e somente se, no cumprimento do mandado, oferecer à parte a oportunidade de apresentar proposta de autocomposição e estimular o acordo. Sem a participação ativa dos participantes em estimular a parte a apresentar proposta de acordo não haveria autocomposição a certificar no mandado.

Diante da exposição e análise dos dados, os participantes presentes no seminário entenderam que o ciclo da ação foi completado, sendo desnecessário empreender novos ciclos para alcançar o objetivo da PAP.

Durante o seminário final, alguns dos participantes presentes fizeram diversas intervenções pertinentes ao oficialato judicial no âmbito conciliatório, conforme quadro a seguir.

Quadro 13 - Síntese das discussões adicionais ocorridas no seminário final

A participante Isabella pontuou: (i) a dificuldade ao empreender a pesquisa de campo porque os mandados eram desacompanhados da contrafé e o valor da causa, quando expresso, não correspondia ao débito real; (ii) a complexidade de mandados onde há muitas exigências além do ato objeto da ordem judicial, como citação e intimação, a serem observadas pelos oficiais de justiça, que acabam sufocando o real objetivo do mandado e (iii) a questão da segurança pessoal do oficial de justiça, que executa as ordens judiciais sozinho, muitas vezes em lugares perigosos, onde tem que ser rápido no cumprimento do mandado, não sendo um ambiente propício para obter proposta de autocomposição.

A participante Lorena trouxe à atenção a relevância da pesquisa de campo realizada pelos 7 participantes, onde de fato apresentou dados concretos da ação proposta. Acrescentou que está desenvolvendo um trabalho de acadêmico relacionado ao seu mestrado sobre a saúde mental dos oficiais de justiça e tem observado que estes servidores ainda não conseguiram compreender a importância do seu papel na pacificação de conflitos.

. O participante Moizés, presidente do SINDOJUSGO, transcorreu sobre os seguintes pontos: (i) a relevância da dissertação em tela para a demonstrar à sociedade a importância do oficialato judicial; (ii) o oficial de justiça conhece a atribuição do art. 154, VI do CPC/15, mas há resistência por insegurança na sua

<p>aplicação, excesso de trabalho, os tribunais estaduais não a incentivam pois não reconhecem o oficial de justiça como capacitado para essa função, embora existam oficiais com competência para tal; (iii) o oficial de justiça é o mais capaz dentre os servidores do judiciário porque é ele quem está em campo, é conhecedor das abordagens eficazes no “mato” e na periferia, ou seja, carrega consigo a expertise da realidade do jurisdicionado onde atua; (iv) faltam dados pelos tribunais sobre a participação do oficial de justiça na autocomposição; (v) os tribunais deveriam estudar a possibilidade de distribuir os mandados passíveis de autocomposição aos oficiais de justiça treinados para tal fim, pois tais mandados exigem mais dedicação e tempo para sua execução, não é recomendável que o oficial de justiça seja submetido ao cumprimento de mandados criminais e cíveis ao mesmo tempo, porque prejudica sua atuação na autocomposição, são ordens judiciais que exigem abordagens diferentes; (vi) para incentivar a apresentação de acordos pelas partes, os oficiais de justiça precisam de ter acesso digital a todo o processo, algo que o TJGO não concede à esta classe de servidores; (vii) deve haver uma padronização dos mandados judiciais, inserindo, a determinação para que o oficial de justiça apresente a possibilidade à parte de proposta de autocomposição; (viii) entende, ser mais eficaz trabalhar a inserção do oficial de justiça na conciliação diretamente no CNJ em lugar de o fazer em cada tribunal da federação e por fim, (ix) a necessidade de a legislação avançar mais ao tornar o oficial de justiça um conciliador e mediador.</p>
<p>O oficial de justiça João Batista Fernandes de Sousa, presidente da FESOJUS, convidado para o seminário, após reiterar a pertinência do presente trabalho para a sociedade, fez os seguintes esclarecimentos: (i) a entidade tem enfrentado dificuldade sobre a autocomposição pelo oficial de justiça dentro do próprio Poder Judiciário, sendo que alguns magistrados entendem que o oficial de justiça estaria, ao pacificar um conflito, substituindo o juiz; (ii) é necessário apresentar dados e estudos, como esta pesquisa e de outros autores, por exemplo o de Prado (2019), aos magistrados e à OAB, bem como os levar ao CNJ, STF e Congresso Nacional; (iii) a sociedade precisa de uma resposta célere aos conflitos judiciais e o oficial de justiça pode exercer um papel fundamental; (iv) o oficial de justiça, além de executor de ordens judiciais, deve levar a justiça social a todos, o que inclui a pacificação de conflitos; (v) os oficiais de justiça quais agentes sociais, pacificadores do conflito, “juizes” materializadores das decisões têm de estar cientes da importância de sua responsabilidade; (vi) é importante a legislação atribuir ao oficial de justiça a função de conciliação e mediação, por isso a necessidade de tratativas junto ao Congresso Nacional e (vii) finalmente, a federação pretende divulgar a presente pesquisa, levando-a ao conhecimento do Congresso Nacional, CNJ, STF e aonde mais for necessário</p>

Fonte: Elaboração própria.

Por derradeiro, foi inserida no questionário final uma pergunta aberta sobre uma questão sugerida por Tripp (2005, p. 460), qual seja, “o que outros poderiam aprender com nossa experiência?”, como forma de produção do conhecimento baseado na prática, uma das consequências esperadas pela pesquisa-ação.

Quadro 14 - Produção do conhecimento pela PAP: respostas dos participantes

O que outros oficiais de justiça podem aprender com nossa experiência? (16 respondentes)

<p>Há uma importância singular na possibilidade de se oferecer proposta de conciliação perante o Oficial de Justiça, aliás a prática do Oficial, o dia a dia, faz com quem tenhamos uma percepção real do quão importante é esse dispositivo legal, principalmente diante da frágil assistência jurídica que a parte tem acesso quando não possui meios para contratar um advogado.</p> <p>Há muita vulnerabilidade econômica, desconhecimento de termos jurídicos pelas pessoas de uma forma geral, quando nós Oficiais de Justiça intimamos a parte temos que "traduzir" o mandado, orientar por mais de uma vez quais as consequências jurídicas em caso de inação da parte e utilizar uma linguagem simples, não rebuscada, para a completa compreensão da parte sobre o mandado judicial, a ação e as consequências jurídicas eventuais daquele litígio judicial. Diante desse cenário e por ser o Oficial de Justiça um servidor público que tem o respeito da sociedade e credibilidade, facilita-se bastante a intermediação para um acordo. A partir dessa compreensão, visualizamos a importância colaborativa e cooperativa do OJ na efetiva prestação jurisdicional.</p>
O resultado da pesquisa pode estimular e dar maior segurança aos demais Oficiais na aplicação da nova atribuição do cargo.
Que é necessário o oficial de justiça estar preparado para implementação de novas funções. Junto a elas, dar capacidade de operacionalidade para efetivar atos de novas maneiras a serem criados pelo poder público.
A necessidade de melhorar na prestação jurisdicional.
O real significado de fazer parte da Justiça.
Havendo conhecimento geral sobre o dispositivo do CPC na atuação do OJ na política da consensualidade, acredito que o plus pode ser efetivado em relação ao <i>nudge</i> e à atuação em si.
Se não mencionarmos a possibilidade de autocomposição raramente as pessoas vão apresentar propostas.
A participar do processo judicial mais ativamente como peça importante em sua solução é melhor pacificamente.
Além do papel de formação contínua, a pesquisa permite assumir o protagonismo da carreira e compreender as atribuições do cargo, somando tarefas que valorizam a categoria.
Que somos instrumentos de pacificação e que com um pouco de dedicação é possível abrir a mente do jurisdicionado e mostrar que o acordo é sempre melhor que o litígios.
Que fazemos parte da justiça, inclusive na solução de demandas.
A entender a autocomposição como algo corriqueiro que deve ser aplicado no nosso dia a dia.
Estimular as partes a apresentarem uma proposta de acordo pode contribuir para a resolução dos conflitos de forma mais célere e humanizada.
A melhorar sua contribuição como ator na política judiciária de soluções alternativas de conflito.
Que o oficial de justiça é um agente na pacificação de conflitos quando oferece à parte a oportunidade de apresentar acordo.
Que como ator na política pública de pacificação de conflitos pode estimular a composição entre as partes.

Fonte: Elaboração própria.

Através das respostas dadas pelos participantes é perceptível como a ação, ou experiência, empreendida nesta PAP veio demonstrar ser possível o oficial de justiça, burocrata de nível de rua, ser um agente

na pacificação de conflitos. A prática de estimular a propositura de acordo por meio de *nudges* pelo oficial de justiça incrementa a promoção da pacificação de conflitos, tornando-o um protagonista na prestação jurisdicional e não exclusivamente um executor das ordens judiciais. Com o devido treinamento e divulgação pela gestão judiciária, é possível incluir o oficial de justiça como ator na política judiciária de solução consensual de conflitos. Entendemos ser esse o conhecimento contribuído pela PAP.

Com aprovação dos presentes, o seminário foi gravado e disponibilizado por meio de link privado no *Youtube* aos participantes da PAP que não estiveram presentes virtualmente. Posteriormente, o pesquisador elaborou a ata do seminário final tendo-a disponibilizado, como de praxe, a todos os participantes. Nas próximas páginas, conclui-se o trabalho com as considerações finais.

5.5 CONCLUSÕES PRELIMINARES

No período antecedente à ação, 50% dos participantes respondentes ofereceram à parte a oportunidade de apresentar acordo, ao passo que no fim da ação, 75% dos participantes assim o fizeram. Tal constatação nos leva a concluir que havendo algum incentivo, um estímulo como o decorrente da ação, o oficial de justiça está inclinado a pôr em prática a atribuição do art. 154, VI do CPC/15.

Além disso, 56,3% dos participantes respondentes buscaram a autocomposição em até 5 mandados no período da ação um aumento de praticamente 50% em comparação aos 30 dias anteriores à ação. Acrescenta-se, também que 50% dos respondentes, afirmaram ter obtido mais propostas de acordo em comparação ao período anterior da ação.

Tais dados corroboraram o objetivo geral do trabalho, qual seja, inserir o oficial de justiça como ator na Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses. Os participantes, mediante a discricionariedade do cargo, exibiram uma atitude proativa na aplicação do art. 154, VI do CPC/15 e se colocaram como atores da referida política judiciária ao estimularem, no cumprimento dos mandados, a parte a apresentar acordo. Contudo, essa conduta partiu dos próprios participantes cientes de sua responsabilidade na pacificação dos conflitos. É preciso que esta conscientização seja disseminada pelos tribunais através da capacitação, treinamento e ações de valorização do oficialato judicial.

Por fim, a pesquisa de campo levada a cabo por alguns dos participantes, trouxe os dados para apuração do terceiro objetivo específico, isto é, verificar qual a recepionalidade da parte diante da possibilidade de apresentar proposta de autocomposição perante o oficial de justiça. Os participantes lograram êxito em certificar proposta de autocomposição em 53% dos mandados nos quais deram oportunidade à parte de ofertar acordo, sendo que nos mandados cujo valor da causa foi de até R\$ 1.000,00 o índice de sucesso foi de 100%. Em comparação aos 12,5% dos processos encerrados por meio de sentenças homologatórias de acordo, os resultados obtidos são altamente positivos, embora aqui se trate de proposta unilateral de acordo, sujeita ao descarte se o polo processual contrário a rejeitar.



6



6

CONCLUSÃO

Este estudo se propôs investigar se oficial de justiça pode ser inserido na política pública judiciária de solução consensual de conflitos na Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses estabelecida na Resolução 125/2010 do CNJ.

Tendo sido entendido o Poder Judiciário como dotado de capacidade para a implementação da política judiciária de solução de conflitos e o oficial de justiça sendo um dos auxiliares da Justiça, é devida a inclusão deste servidor na mencionada política pública como um dos seus atores por força da atribuição trazida no art. 154, VI pelo CPC/15. Mas tal atribuição por si só não faz do oficial de justiça um agente na pacificação de conflitos, pois, como argumentou Prado (2019), não está explícito no rol dos deveres deste agente público estimular a parte ao oferecimento de proposta de acordo. Como, então, inserir o oficial de justiça nesta política judiciária?

Preliminarmente, foi necessário compreender referido auxiliar da Justiça como um burocrata de nível de rua, tendo sido este o primeiro objetivo específico do trabalho. Foi possível entender o oficial de justiça como um burocrata de nível de rua do Poder Judiciário, pois ele está na linha de frente diretamente junto ao cidadão na entrega da prestação jurisdicional agindo como *longa manus* do magistrado, ou seja, é o juiz na rua, aquele que materializa as decisões judiciais emanadas do gabinete.

O oficial de justiça é o conhecedor e conhecido dos jurisdicionados na região onde atua, possivelmente o único agente público do Judiciário que o cidadão virá a ter algum contato. Essa familiaridade pode constituir um facilitador na obtenção de propostas de acordo pelo oficial de justiça durante o cumprimento das ordens judiciais.

Dado que o oficial de justiça é um burocrata de nível de rua, a chave para ele ser agente externo de pacificação de conflitos está na discricionariedade presente no seu trabalho quando no cumprimento dos mandados judiciais, pois, ao final, dependerá unicamente deste servidor pôr em prática a atribuição do art. 154, VI do CPC/15.

O segundo objetivo específico foi discutir o oficial de justiça como ator interno de atuação externa na política judiciária de solução consensual de conflitos. O oficial de justiça é um ator interno porque é pertencente ao quadro de auxiliares do Poder Judiciário ao passo que seu trabalho é externo, fora das instalações forenses. Para agir como pacificador de conflitos o oficial de justiça poderá fazer uso da ferramenta *nudge*, instrumento da Economia Comportamental utilizado nas políticas públicas como uma intervenção suave ao passo que preserva a autonomia do cliente.

Utilizando-se dos *nudges* em forma de perguntas cuidadosamente elaboradas durante o cumprimento dos mandados judiciais, o oficial de justiça vai estimular a parte a apresentar uma proposta de acordo, o que de outra forma não seria possível obter por desconhecimento do jurisdicionado sobre tal possibilidade.

Através da Pesquisa-Ação Participativa (PAP), a qual contou com 19 participantes incluindo o pesquisador, todos oficiais de justiça de carreira lotados no TJGO, levantou-se que 85,7% dos participantes respondentes do questionário se consideravam individualmente responsáveis pela pacificação de conflitos, porém, apenas 50% destes haviam oferecido à parte, no cumprimento de mandados, nos últimos 30 dias antecedentes à ação, a oportunidade de apresentar acordo.

Por meio da ação proposta aos participantes, delineada no plano de ação, 75% dos oficiais de justiça aplicaram os *nudges* sugeridos, resultando assim em 50% de aumento em comparação ao período anterior à ação. Também 56,3% dos oficiais de justiça buscaram a autocomposição em até 5 mandados no mês, um substancial incremento, correspondente a 50% a mais que no mês antecedente. Igualmente positivo foi o acréscimo de 50% na captação de propostas de autocomposição pelos oficiais durante a ação em cotejo ao mês anterior.

A execução da ação comprovou como procedente a hipótese, no sentido de condição necessária, qual seja, “o oficial de justiça, burocrata de nível de rua, pode ser um ator na política judiciária de solução consensual de conflitos se, e somente se, no cumprimento do mandado, oferecer à parte a oportunidade de apresentar proposta de autocomposição e estimular o acordo”. É preciso da parte deste burocrata uma atitude proativa para se colocar como ator na pacificação dos conflitos.

Concomitantemente à ação, empreendeu-se pesquisa de campo para investigar o terceiro objetivo específico: verificar a recepcionalidade da parte processual diante da possibilidade de apresentar proposta de autocomposição perante o oficial de justiça. Sete participantes realizaram a empreitada e, dos 30 mandados nos quais estimularam a apresentação de autocomposição, 16 tiveram propostas de acordo certificadas, correspondentes a 53% dos mandados, de novo um cômputo positivo. Também foi possível observar que quanto menor o valor da causa, maior era o êxito na obtenção das proposituras de autocomposição. Mais uma vez é preciso salientar que se não fossem as abordagens da ação através dos *nudges* não haveria proposta a ser certificada.

Ademais, a PAP revelou a necessidade de os tribunais ofertarem treinamento para aplicação da atribuição do art. 154, VI do CPC/15 e produzirem ações de valorização para incentivar a adesão dos oficiais de justiça a atuarem na pacificação dos conflitos quando do cumprimento dos mandados judiciais.

Diante do exposto, retoma-se ao problema de pesquisa: O oficial de justiça pode ser inserido como ator na política pública judiciária de solução consensual de conflitos?

Sim, para ser inserido na política judiciária de solução consensual de conflitos é imprescindível que os tribunais capacitem os oficiais de justiça para aplicar a atribuição do art. 154, VI do CPC/15 bem como os estimulem a atuar na pacificação por meio de ações de valorização. Efetivadas tais iniciativas, caberá ao oficial de justiça se manter comprometido e ter uma atitude proativa na busca pelas propostas de autocomposição.

Entendemos que este trabalho alcançou o objetivo geral, ou seja, a inserção do oficial de justiça como ator na Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses estabelecida na Resolução 125/2010 do CNJ. A PAP mostrou que a ação gerou maior engajamento dos oficiais de justiça na pacificação dos conflitos resultante no aumento de mandados em que, por meio de *nudges*, ofereceram à parte a oportunidade de apresentar acordo, bem como em significativo incremento na certificação de proposituras de autocomposição.

Porém, tal mudança ocorreu em um microuniverso restrito a alguns oficiais de justiça lotados no TJGO e os tribunais continuam a ignorar a atribuição do oficial de justiça de certificar autocomposição

em mandados e que, via de consequência, desagua na indiferença deste servidor em a aplicar. É fundamental partir do CNJ, principal ator e coordenador da Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, a iniciativa para tornar efetivo o disposto no art. 154, VI do CPC/15 tornando, assim, o oficial de justiça um dos atores desta política.

Para tanto, no Apêndice A, propusemos minuta de ato normativo pelo CNJ em forma de resolução que, segundo o Regimento Interno do referido Conselho, serve para o “aperfeiçoamento das atividades dos órgãos do Poder Judiciário e de seus serviços auxiliares (...)” (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2009, *on line*). A minuta recomenda aos tribunais (i) treinar os oficiais de justiça na aplicação da atribuição prevista no art. 154, VI do CPC/15; (ii) criar ações de valorização para incentivar o comprometimento dos oficiais na pacificação de conflitos; (iii) a inserção nos mandados judiciais a determinação de que os oficiais de justiça deverão indagar a parte se deseja apresentar ou não proposta de acordo e (iv) o registro eletrônico da certificação de proposituras ou ausência destas para fins de monitoramento e divulgação.

Neste trabalho visamos trazer duas contribuições teóricas no campo da Administração Pública, a primeira com respeito à breve articulação conceitual de capacidade estatal para a implementação da política pública de resolução consensual de conflitos, abordagem até então inédita no Brasil. Capacidades Estatais no Poder Judiciário brasileiro constituem um vasto campo teórico a ser explorado pelas agendas de futuras pesquisas.

Estudo igualmente inédito, a segunda contribuição teórica envolveu conduzir o estudo do oficial de justiça como burocrata de nível de rua. Compreender este agente como tal burocrata mostra a relevância do trabalho desta categoria na entrega do serviço público da prestação jurisdicional, pois ele é, literalmente, o materializador das decisões judiciais na rua.

Buscamos neste estudo a contribuição metodológica com respeito à pesquisa-ação, a qual se mostrou valiosa como metodologia para materializar a abordagem empírica quando esta é inexistente ou escassa. A pesquisa-ação não apenas fez emergir fatos invisíveis, ela comprovou ser possível alterar um problema de política pública, como aqui buscamos trabalhar a autocomposição no oficialato judicial.

Quanto à contribuição no campo das políticas públicas entendemos haver cumprido o propósito de inclusão do oficial de

justiça como ator na política judiciária de solução de conflitos, um importante agente público na prestação jurisdicional. A resolução autocompositiva de controvérsias é a melhor forma de pacificação de conflitos e a inclusão de um expressivo ator nesta política judiciária nos parece bem-vinda.

As limitações desse trabalho dizem respeito ao campo da PAP reduzido a poucos participantes de uma única instituição (TJGO), que embora sejam de comarcas diversas, atuam no mesmo estado da federação, uma realidade mais restrita no ambiente da justiça estadual; por certo, os oficiais de justiça nas esferas federal e trabalhista encaram especificidades diferentes dos que atuam na justiça comum. Ademais, devido ao tempo abreviado para elaboração de uma dissertação de mestrado, não foi aquilatado qual a recepionalidade pela parte contrária das propostas autocompositivas apresentados pelo polo oposto e deste modo investigar o impacto de tais proposituras na resolução da lide.

Outra significativa limitação, externa a este trabalho, diz respeito ao próprio dispositivo do art. 154, VI do CPC/15 onde nos parece que o legislador não quis atribuir aos oficiais de justiça o encargo de realizar a conciliação e a mediação ao tempo que também não podia ignorar a tendência autocompositiva. Neste impasse, o legislador escolheu o “meio-termo” ao atribuir ao oficial de justiça a função de “quase conciliador” desobrigado de estimular a “quase conciliação”, uma completa aberração legislativa.

O poder público deixou esvaír uma ocasião propícia quando da construção do CPC/15 ao não conceder aos oficiais de justiça, típico burocrata de nível de rua, atributos de efetivar a conciliação e a mediação. Contudo, um ponto positivo do malfadado inciso foi ter despertado discussões acerca do oficial de justiça no cenário autocompositivo e da própria categoria sobre esse encargo. Há também a possibilidade de se reverter a limitação do dito dispositivo porquanto está em trâmite na Câmara dos Deputados o PL 9.609/2018²⁸ no qual, recentemente, foi apresentado um substitutivo onde, dentre diversas novas atribuições aos oficiais de justiça, os incumbem de realizarem a conciliação e a mediação com lavratura de auto de composição.

²⁸ Disponível em https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=2162860
Acessado em 03/06/2022.

O Relatório Justiça em Números 2021 trouxe uma preocupante constatação a respeito do constante decréscimo nos últimos anos do número de sentenças homologatórias de acordo. Segundo o relatório, após quatro anos da entrada em vigor do CPC/15 o número de processos encerrados por meio da autocomposição apenas vem diminuindo, uma queda de 18,8% (BRASIL, 2021). Mais grave foi o ano de 2020 em comparação ao anterior, que registrou uma retração impressionante de 37,1% de sentenças homologatórias de acordo, possivelmente em decorrência da pandemia a qual dificultou a realização de procedimentos conciliatórios presenciais (BRASIL, 2021).

É preciso serem adotadas medidas para o aprimoramento da Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses estabelecida na Resolução 125/2010 do CNJ e nossa proposta apresentada neste trabalho objetivou contribuir em incrementar esta política judiciária ao incluir o oficial de justiça, uma categoria de 32.000 mil servidores, como um dos seus atores.



REFERÊNCIAS

REFERÊNCIAS

REFÊRENCIAS

ABREU, Pedro Manuel. Apresentação. In: PRADO, Ricardo Tadeu Estanislau. **O Oficial de Justiça Conciliador**. Belo Horizonte: Casa do Direito, 2019. p. 17-19.

ABRUCIO, Fernando Luiz; LOUREIRO, Maria Rita. Burocracia e ordem democrática: Desafios contemporâneos e experiência brasileira. In: PIRES, Roberto; LOTTA, Gabriela; OLIVEIRA, Vanessa Elias de (org.). **Burocracia e Políticas Públicas no Brasil**: interseções analíticas. Brasília: Ipea, 2018. Cap. 1. p. 23-57. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/180705_livro_burocracia_e_politicas_publicas_no_brasil.pdf. Acesso em: 15 set. 2021.

ALMEIDA, Anna Maria Marques de; PEREIRA, José Manuel. Resumo recontextualizado: técnica autocompositiva que desmistifica e aproxima. In: SILVA, Luciano Loiola da; MAIA, Benigna Araújo Teixeira. **Métodos Adequados de Gestão de Conflitos**: a serviço da pacificação e da humanização da justiça. Brasília: Ultima Ratio, 2020. Cap. 4. p. 95-116.

BALDISSERA, Adelina. Pesquisa-ação: uma metodologia do "conhecer" e do "agir" coletivo. **Sociedade em Debate**, Pelotas, v. 2, n. 7, p. 5-25, ago. 2001. Disponível em: <https://revistas.ucpel.edu.br/rsd/article/view/570/510>. Acesso em: 01 fev. 2022.

BEATO, Claudio. Justiça Criminal e Segurança Pública: Peças de um mosaico. In: MENDES, Gilmar; PAIVA, Paulo. **Políticas Públicas no Brasil**: uma abordagem institucional. São Paulo: Saraiva, 2017. Cap. 13. p. 283-303.

BÍBLIA. **Tradução do Novo Mundo da Bíblia Sagrada**. Cesário Lange: Associação Torre de Vigia de Bíblias e Tratados, 2019. Disponível em: <https://wol.jw.org/pt/wol/d/r5/lp-t/1001061101>. Acesso em: 11 out. 2021.

BICHIR, Renata. Governança Multinível. **Boletim de Análise Político-Institucional**: IPEA, Brasília, n. 19, p. 49-55, dez. 2018. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/boletim_analise_politico/181206_bapi_19.pdf. Acesso em: 09 set. 2021.

BONA, José Henrique Ferreira. Oficial de justiça: dificuldades e novos desafios na pandemia. **Revista do Tribunal Regional do Trabalho 10ª Região**, Brasília, v. 24, n. 1, p. 64-72, 19 ago. 2020. Disponível em: <https://revista.trt10.jus.br/index.php/revista10/article/view/374/326>. Acesso em: 20 out. 2021.

BONELLI, Francesco; FERNANDES, Antônio Sérgio Araújo; COELHO, Denilson Bandeira; PALMEIRA, Jamili da Silva. A atuação dos burocratas de nível de rua na implementação de políticas públicas no Brasil: uma proposta de análise expandida. **Fgv Ebape**: Cadernos EBAPE.BR, Rio de Janeiro, v. 17, p. 800-816, nov. 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cebape/a/wt3kd4KCtSJB39TwQTjpVFn/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 18 set. 2021.

BRAGA NETO, Adolfo. Mediação de conflitos: conceito e técnicas. In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da (org.). **Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem**: curso de métodos adequados de solução de controvérsias. Rio de Janeiro: Forense, 2020. Cap. 6. p. 140-186.

BRASIL. CASA CIVIL DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **Avaliação de políticas públicas: guia prático de análise ex post**. Brasília: Casa Civil da Presidência da República, 2018. 332 p. Volume 2. Disponível em: https://ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/181218_a_valiacao_de_politicas_publicas_vol2_guia_expost.pdf. Acesso em: 07 set. 2021.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2020**: ano-base 2019. Brasília: CNJ, 2020. 267 p. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justiça-em-Números-2020-atualizado-em-25-08>. Acesso em: 06 set. 2021.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Plenário decide não obrigar presença de advogados em mediação ou conciliação**. 2018. Regina Bandeira. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/plenario-decide-nao-obrigar-presenca-de-advogados-em-mediacao-ou-conciliacao/>. Acesso em: 10 set. 2021.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Relatório Justiça em Números 2021: ano-base 2020**. Brasília: CNJ, 2021. 340 p. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>. Acesso em: 03 jun. 2022.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 09 set. 2021.

BRASIL. Decreto-Lei nº 2.848/40, de 07 de dezembro de 1940. Código Penal. Rio de Janeiro, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del2848compilado.htm. Acesso em: 22 out. 2021.

BRASIL. Decreto-Lei nº 3.689/41, de 03 de outubro de 1941. Código de Processo Penal. Rio de Janeiro, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del3689compilado.htm. Acesso em: 22 out. 2021.

BRASIL. Lei Federal nº 13.105/2015, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 07 set. 2021.

BRASIL. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **Ministro Noronha assina acordo de estratégia para desjudicialização da Previdência Social.** 2019. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/Ministro-Noronha-assina-acordo-de->. Acesso em: 06 set. 2021.

CAMARGO, Clarice Carolina Ortiz de; OLIVEIRA, Guilherme Saramago de; BATISTA, Heloísa Fernanda Francisco. Breves considerações teóricas sobre a pesquisa-ação. **Pristma**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, p. 140-153, dez. 2021. Disponível em: <https://revistaprisma.emnuvens.com.br/prisma/article/view/48/40>. Acesso em: 03 maio 2022.

CAPELLA, Ana Cláudia Niedhardt. **Formulação de Políticas Públicas.** Brasília: Enap, 2018. 151 p. Disponível em: https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/3332/1/Livro_Formulaçã_o%20de%20pol%C3%ADticas%20públicas.pdf. Acesso em: 10 set. 2021.

CARNEIRO, Francisco Noberto Gomes. **O oficial de justiça enquanto conciliador e pacificador social e a celeridade processual.** 2014. 60 f. TCC (Graduação) - Curso de Direito, Centro de Ciências Jurídicas e Sociais, Universidade Federal de Campina Grande, Sousa, 2014. Disponível em: <http://dspace.sti.ufcg.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/riufcg/16573/FRANCISCO%20NOBERTO%20GOMES%2>. Acesso em: 15 out. 2021.

CARVALHO, Rafael Fernando de. **A atuação, fora do serviço, de policiais militares do Espírito Santo em ocorrências policiais com uso**. 2017. 99 f. Monografia (Especialização) - Curso de Especialização em Gestão Policial Militar e Segurança Pública, Instituição Superior de Ciências Policiais e Segurança Pública da Polícia Militar do Espírito Santo, Cariacica, 2017. Disponível em: <https://pm.es.gov.br/Media/PMES/Monografias/Monografia%20-%20Cap%20Carvalho.pdf>. Acesso em: 18 out. 2021.

CAVALCANTE, Pedro Luiz Costa; GOMIDE, Alexandre de Ávila; BARBOSA, Sheila Cristina Tolentino. **A coordenação de programas prioritários sob a perspectiva do núcleo do governo federal (2007-2014)**. Brasília: Ipea, 2019. 40 p. Texto para discussão 2440. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/TDs/01042019_td_2440.pdf. Acesso em: 10 set. 2021.

CAVALCANTE, Pedro; PIRES, Roberto Rocha C. Governança Pública: das prescrições formais à construção de uma perspectiva estratégica para a ação governamental. **Boletim de Análise Político-Institucional**, Brasília, n. 19, p. 9-15, dez. 2018. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/boletim_analise_politico/181206_bapi_19.pdf. Acesso em: 09 set. 2021.

CAVALCANTI, Sérgio; LOTTA, Gabriela S.; PIRES, Roberto Rocha C. Contribuições dos estudos sobre burocracia de nível de rua. In: PIRES, Roberto; LOTTA, Gabriela; OLIVEIRA, Vanessa Elias de (org.). **Burocracia e Políticas Públicas no Brasil: interseções analíticas**. Brasília: Ipea Enap, 2018. Cap. 9. p. 227-246. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/180705_livro_burocracia_e_politicas_publicas_no_brasil.pdf. Acesso em: 10 set. 2021.

CNJ. **Regulamento do Prêmio Conciliar é Legal (XII Edição/2021)**. 2021. Conselho Nacional de Justiça. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/07/minuta-regulamento-do-premio-conciliar-e-legal-ultima-versao-19-08-4.pdf>. Acesso em: 12 maio 2022.

CNJ. Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. **Resolução Nº 125/2010**. Brasília: CNJ, Conselho Nacional de Justiça. Disponível

em: <https://atos.cnj.jus.br/files/compilado160204202007225f1862fcc81a3.pdf>. Acesso em: 06 set. 2021.

CODAGNONE, Cristiano; BOGLIACINO, Francesco; VELTRI, Giuseppe A.; LUPIÁÑEZ-VILLANUEVA, Francisco; GASKELL, George. *Nudging* no mundo da formulação de políticas internacionais. In: ÁVLIA, Flávia; BIANCHI, Ana Maria (org.). **Guia de Economia Comportamental e Experimental**. São Paulo: [Economiacomportamental.Org](http://www.economiacomportamental.org), 2015. Cap. 4. p. 329-335. Disponível em: http://www.economiacomportamental.org/?smd_process_download=1&download_id=1742. Acesso em: 15 jan. 2022.

COLETTE, Maria Aparecida. **Pesquisa-ação participativa e compromisso social da Universidade**. Curitiba: Crv, 2021. 206 p.

CONSELHO FEDERAL DA ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL. Aprova o Código de Ética e Disciplina da Ordem dos Advogados do Brasil – OAB. **Resolução 02/2015**. Brasília: Oab, Disponível em: https://www.oabrs.org.br/arquivos/file_61292363b5d99.pdf. Acesso em: 10 set. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 67, de 3 de março de 2009. Aprova o Regimento Interno do Conselho Nacional de Justiça e dá outras providências. Brasília, Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/compilado14010420210324605b4620ccd7.pdf>. Acesso em: 1 jun. 2022.

DIAS, Eliene Pereira da Silva. Governança Judicial: estratégia para efetividade da gestão no judiciário. In: ASENSI, Felipe (org.). **Produção de conhecimento: visões** de perspectivas. Rio de Janeiro: Pembroke Collins, 2021. p. 120-142. Disponível em: <https://www.caedjus.com/wp-content/uploads/2021/01/09-miolo-producao-de-conhecimento-visoes-e-perspectivas-vol1.pdf>. Acesso em: 09 set. 2021.

DIAS, João Paulo; CASALEIRO, Paula; GOMES, Conceição. Os/as "invisíveis" da justiça: as condições de trabalho dos/as oficiais de justiça em Portugal. **Revista Culturas Jurídicas**, [s. l.], v. 7, n. 18, p. 78-98, set./dez. 2020. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/culturasjuridicas/article/view/45751/28891>. Acesso em: 02 dez. 2021.

DICK, Bob. **Beginners' guide to action research**. 2000. Disponível em: <http://www.aral.com.au/resources/guide.html>. Acesso em: 11 jan. 2022.

FERNANDEZ, Michelle Vieira; GUIMARÃES, Natália Cordeiro. Caminhos teórico-metodológicos para a análise da burocracia de nível de rua. **Revista Brasileira de Ciência Política**, Brasília, n. 32, p. 283-322, maio/ago. 2020. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/rbcpol/a/CCSM5zx4N8ffqvjqBQMdXMB/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 14 set. 2020.

FERREIRA, Letícia Carvalho de Mesquita. Apenas Preencher Papel: reflexões sobre registros policiais de desaparecimento de pessoa e outros documentos. **Mana**, [s. l.], v. 19, n. 1, p. 39-68, abr. 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/mana/a/qS7f8NWsmTPWQgWdqPQFd3S/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 15 out. 2021.

FESOJUS. **Quem somos**. 2021. Federação das Entidades Sindicais dos Oficiais de Justiça do Brasil. Disponível em: <https://fesojus.org.br/quem-somos/>. Acesso em: 10 set. 2021.

FONSECA, Igor Ferraz da; AVELINO, Daniel Pitangueira de. Governança Participativa: a necessidade de ir além do discurso. **Boletim de Análise Político-Institucional**, Brasília, n. 19, p. 43-48, dez. 2018. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/boletim_analise_politico/181206_bapi_19.pdf. Acesso em: 09 set. 2021.

FUSTER, Danilo André. Burocracia e Políticas Públicas: uma análise da distribuição e ocupação dos cargos e funções em comissão da prefeitura de São Paulo. In: IX CONGRESSO CONSAD DE GESTÃO PÚBLICA, 9., 2016, Brasília. **Anais [...]**. Brasília: Consad, 2016. p. 1-22. Disponível em: <http://consad.org.br/wp-content/uploads/2016/06/BC-Gestao-de-Pessoas-07.pdf>. Acesso em: 18 set. 2021.

FUZETTO, Murilo Muniz; MEDEIROS NETO, Elias Marques de. A audiência de conciliação e mediação como importante instrumento no sistema multipartas para a garantia do acesso à Justiça. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (org.). **Tecnologia e Justiça Multiportas**. Indaiatuba: Foco, 2021. p. 197-216.

GABBAY, Daniela Monteiro; CUNHA, Luciana Gross (org.). **Diagnóstico sobre as causas das demandas judiciais cíveis, mapeamento das demandas repetitivas e propositura de soluções pré-processuais, processuais e gerenciais à morosidade da Justiça**. 2010. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/relat_pesquisa_fgv_edital1_2009.pdf. Acesso em: 23 maio 2022.

GAMA, Manuel. Natureza Humana e Conflito. In: MACEDO, Ana Gabriela; SOUZA, Carlos Mendes de; MOURA, Vitor (org.). **Conflito e Trauma**. Braga: Húmus, 2015. p. 477-485. Disponível em: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/49353>. Acesso em: 06 set. 2021.

GICO JUNIOR, Ivo Teixeira. **A Tragédia do Judiciário**: subinvestimento em capital jurídico e sobreutilização do judiciário. 2012. 146 f. Tese (Doutorado) - Curso de Economia Política, Departamento de Economia, Universidade de Brasília, Brasília, 2012. Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/13529/1/2012_IvoTeixeiraGicoJunior.pdf. Acesso em: 09 set. 2021.

GOIÁS (Estado). Lei Estadual nº 17.663/12, de 14 de junho de 2012. Dispõe sobre a reestruturação da Carreira dos Servidores do Poder Judiciário do Estado de Goiás e dá outras providências. Goiânia, GO, Disponível em: https://legisla.casacivil.go.gov.br/pesquisa_legislacao/89655/lei-17663. Acesso em: 23 out. 2021.

GOMIDE, Alexandre de Ávila; PEREIRA, Ana Karine; MACHADO, Raphael. O conceito de capacidade estatal e a pesquisa científica. **Sociedade e Cultura**, Goiânia, v. 20, n. 1, p. 3-12, jan./jun. 2017. Disponível em: <https://www.revistas.ufg.br/fcs/article/view/51311/25128>. Acesso em: 09 set. 2021.

GRINOVER, Ada Pellegrini. A inafastabilidade do controle jurisdicional e uma nova modalidade de autotutela. **Rbdc**: Revista Brasileira de Direito Constitucional, São Paulo, n. 10, p. 13-19, jul/2007. Disponível em: <http://esdc.com.br/seer/index.php/rbdc/article/download/200/194>. Acesso em: 06 set. 2021.

JESUS-SILVA, Luiz Claudio de; HENDAWY, Asmaa Abdualлах. **Oficial de Justiça**: competências, atribuições e responsabilidades. Curitiba: Juruá, 2018. 262 p.

LAGRASTA, Valéria Ferioli. Reflexões sobre o conflito e seu enfrentamento. In: CURY, Augusto. **Soluções Pacíficas de Conflitos: para um Brasil Moderno**. Rio de Janeiro: Forense, 2019. p. 141-161.

LASSANCE, Antônio. Governança e Gestão: uma radiografia dos gargalos do Estado brasileiro. **Boletim de Análise Político-Institucional**, Brasília, n. 8, p. 39-44, jul./dez. 2015. Ipea. Disponível em: http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/6885/1/BAPI_n8_p39-44_NP_Governança%20e%20gestão_Diest_2015_jul-dez.pdf. Acesso em: 10 set. 2021.

LIBARDONI, Carolina Uzeda. **Autocomposição realizada pelo Oficial de Justiça**. 2015. Disponível em: <https://pauloabreu14.jusbrasil.com.br/artigos/310732892/autocomposicao-realizada-pelo-oficial-de-justica>. Acesso em: 28 nov. 2021.

LIPSKY, Michael. **Burocracia de nível de rua**: dilemas do indivíduo nos serviços públicos. Brasília: Enap, 2019. 430 p. (Edição expandida do 30º aniversário). Tradução: Arthur Eduardo Moura da Cunha.

LORENCENA, Taiane Lemos. Autocomposição e suas espécies no Código de Processo Civil. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE DIREITOS HUMANOS E DEMOCRACIA, 5., 2017, Ijuí. **V Mostra de Trabalhos Científicos**. Ijuí: Unijuí, 2017. p. 1-12. Disponível em: <https://publicacoeseventos.unijui.edu.br/index.php/direitoshumanosedemocracia/article/view/8672/7384>. Acesso em: 30 maio 2022.

LORENZI, Gisele Maria Amim Caldas. **Pesquisa-ação**: pesquisar, refletir, agir e transformar. Curitiba: Intersaberes, 2021. 180 p.

LOTTA, Gabriela Spanghero; PIRES, Roberto Rocha Coelho. Categorizando Usuários “Fáceis” e “Difíceis”: práticas cotidianas de implementação de políticas públicas e a produção de diferenças sociais. **Dados**, Rio de Janeiro, v. 63, n. 4, p. 4-40, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/dados/a/cKV4L7jPJwPyFT87HLq7LkN/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 04 out. 2021.

LOTTA, Gabriela. A política pública como ela é: contribuições dos estudos sobre implementação para a análise de políticas públicas. In: LOTTA, Gabriela (org.). **Teoria e análises sobre implementação de políticas públicas no Brasil**. Brasília: Enap, 2019. p. 11-38. Disponível em: https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/4162/1/Livro_Teorias%20e%20Análises%20sobre%20Implementação%20de%20Pol%C3%ADticas%20Públicas%20no%20Brasil.pdf. Acesso em: 03 out. 2021.

MACEDO, Alex dos Santos; ALCÂNTARA, Valderí de Castro; ANDRADE, Luís Fernando Silva; FERREIRA, Patrícia Aparecida. O papel dos atores na formulação e implementação de políticas públicas: dinâmicas, conflitos e interesses no programa mais médicos. **Cadernos Ebape.Br**, Rio de Janeiro, v. 14, p. 593-618, jul. 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cebape/a/CpskZt34XqzMZFXsLyxKPTw/?lang=pt>. Acesso em: 10 out. 2021.

MACIEL, Francy Hélio de Souza. **Função social do oficial de justiça**: uma análise a partir de papéis e sentimentos. 2019. 57 f. TCC (Graduação) - Curso de Direito, Departamento de Ciências Jurídicas,

Universidade Federal da Paraíba, Santa Rita, 2019. Disponível em: https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/16494/1/FHS_M07102019.pdf. Acesso em: 15 out. 2021.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia Científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019. 373 p. Atualização: João Bosco Medeiros.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2020. 239 p. Atualização: João Bosco Medeiros.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2018. 312 p. Atualização: João Bosco Medeiros.

MARTINS, Humberto Falcão; MARINI, Caio. **Um guia de governança para resultados na Administração Pública**. Brasília: Publix, 2010. 262 p. Disponível em: https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/guia_governanca_resultados_administracao_publica.pdf. Acesso em: 09 set. 2021.

MARTINS, Thaís Pereira; DIAS, Camila Caldeira Nunes. A atuação do agente penitenciário como burocrata de nível de rua: para além da discricionariedade. **Revista Brasileira de Políticas Públicas**, [s. l.], v. 8, n. 1, p. 551-572, abr. 2018. Disponível em: <https://www.arqcom.uniceub.br/RBPP/article/download/5143/3739>. Acesso em: 04 out. 2021.

MENEGUIN, Fernando B.; ÁVILA, Flávia. A economia comportamental aplicada a políticas públicas. In: ÁVILA, Flávia; BIANCHI, Ana Maria (org.). **Guia de Economia Comportamental e Experimental**. 2. ed. São Paulo: [Economiacomportamental.Org](http://www.economiacomportamental.org), 2019. Cap. 6. p. 210-220. Disponível em: http://www.economiacomportamental.org/?smd_process_download=1&download_id=1742. Acesso em: 15 jan. 2022.

MIGLIAVACCA, Luciano de Araújo. A prestação jurisdicional como serviço público: a observância do princípio da eficiência e sua relação com a razoável duração do processo. **Revista de Direito e Garantias Fundamentais**, Vitória, v. 16, n. 1, p. 167-182, jan./jun. 2015. Disponível em: <https://sisbib.emnuvens.com.br/direitosegarantias/article/view/631/254>. Acesso em: 09 set. 2021.

MOREIRA, Nedriane Scaratti; MARTELLI, Flavia; MAKOWSKI, Rose Maria; STUMPF, Alana Carina. Linguagem jurídica: termos técnicos e juridiquês. **Unoesc & Ciência**: ACSA, Joaçaba, v. 2, n. 1, p. 139-146, jul./dez. 2010. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/235124951.pdf>. Acesso em: 19 out. 2021.

NASCIMENTO, Gisele. **Audiência de conciliação ou de enrolação?** 2020. Portal Olhar Jurídico. Disponível em: <https://www.olharjuridico.com.br/artigos/exibir.asp?id=880&artigo=audiencia-de-conciliacao-ou-de-enrolacao>. Acesso em: 11 maio 2022.

NETTO, Roberto Magno Reis; MIRANDA, Wando Dias; CAVALCANTE, Clarina de Cássia da Silva. O oficial de justiça e a sociedade 4.0. **Research, Society And Development**, [S.L.], v. 10, n. 11, p. 1-18, 28 ago. 2021. V10i11.19454. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/19454/17422>. Acesso em: 06 out. 2021.

NG, Gar Yein. A discipline of judicial governance? **Utrecht Law Review**, Utrecht, v. 7, n. 1, p. 102-116, jan. 2011. Disponível em: <https://www.utrechtlawreview.org/articles/10.18352/ulr.149/galley/148/download/>. Acesso em: 09 set. 2021.

OAB RS. **Novo código de processo civil anotado**. Porto Alegre: OAB RS, 2015. 842 p. Disponível em: https://www.oabrs.org.br/novocpcanotado/novo_cpc_anotado_2015.pdf. Acesso em: 26 nov. 2021.

OLIVEIRA, Andréa Conceição de; ALMEIDA, Rodrigo Silveira. As vantagens da mediação de conflitos no Brasil pós-pandemia. In: SILVA, Luciano Loiola da; TEIXEIRA, Benigna Araújo (org.). **Métodos adequados de gestão de conflitos: a serviço da pacificação e da humanização da justiça**. Brasília: Ultima Ratio, 2020. p. 117-135.

OLIVEIRA, Vanessa Elias de; ABRUCIO, Fernando Luiz. Burocracia de médio escalão e diretores de escola: um novo olhar sobre o conceito. In: PIRES, Roberto; LOTTA, Gabriella; OLIVEIRA, Vanessa Elias de (org.). **Burocracia e Políticas Públicas no Brasil**: interseções analíticas. Brasília: Ipea Enap, 2018. Cap. 8. p. 207-226. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/180705_livro_burocracia_e_politicas_publicas_no_brasil.pdf. Acesso em: 18 set. 2021.

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL – SEÇÃO DO PARANÁ (Paraná). **OAB vai ao STF para garantir presença obrigatória de**

advogados nos CEJUSCs. 2020. Disponível em: <https://www.oabpr.org.br/oab-vai-ao-stf-para-garantir-presenca-obrigatoria-de-advogados-nos-cejuscs>. Acesso em: 10 set. 2021.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Agenda 2030.** 2015. Disponível em: <http://www.agenda2030.org.br/ods/16/>. Acesso em: 08 set. 2021.

PICHETH, Sara Fernandes; CASSANDRE, Marcio Pascoal; THIOLENT, Michel Jean Marie. Analisando a pesquisa-ação à luz dos princípios intervencionistas: um olhar comparativo. **Educação**, Porto Alegre, v. 39, p. 3-13, dez. 2016. Disponível em: <https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/faced/article/view/24263/15415>. Acesso em: 03 maio 2022.

PIRES, Leonel Baldasso. **O oficial de justiça:** princípios e práticas. 4. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2001. 152 p.

PIRES, Roberto Rocha C. O trabalho na burocracia de médio escalão e sua influência nas políticas públicas. In: PIRES, Roberto; LOTTA, Gabriela; OLIVEIRA, Vanessa Elias de (org.). **Burocracia e Políticas Públicas no Brasil:** interseções analíticas. Brasília: Ipea Enap, 2018. Cap. 7. p. 185-206. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/18_0705_livro_burocracia_e_politicas_publicas_no_brasil.pdf. Acesso em: 18 set. 2021.

PIRES, Roberto Rocha C.; GOMIDE, Alexandre. Governança e Capacidades Estatais a partir da abordagem dos arranjos e instrumentos de políticas públicas. **Boletim de Análise Político-Institucional:** Bapi, Brasília, n. 19, p. 25-32, dez. 2018. Ipea. Disponível em: http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/8966/1/bapi_19_cap_04.pdf. Acesso em: 09 set. 2021.

PIRES, Roberto Rocha Coelho; GOMIDE, Alexandre de Ávila. Governança e capacidades estatais: uma análise comparativa de programas federais. **Revista de Sociologia e Política**, Curitiba, v. 24, n. 58, p. 121-143, jun. 2016. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/rsp/article/view/47224/28572>. Acesso em: 09 set. 2021.

PRADO, Ricardo Tadeu Estanislau. **O Oficial de Justiça Conciliador.** Belo Horizonte: Casa do Direito, 2019. 155 p.

RIBEIRO, Natália Caruso Theodoro. **Implementação de Políticas Públicas e Burocracia de Nível de Rua**: programa audiência de custódia. 2017. 149 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Ciência Política, Instituto de Ciência Política (Ipol), Universidade de Brasília, Brasília, 2017. Disponível

em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/31251/1/2017_NatáliaCarusoTheodoroRibeiro.pdf. Acesso em: 11 out. 2021.

ROMANO, Roberta Giraldi; SILVA, Cássia Cristina Moretto da. Cultura, lugar e Não-lugar: a experiência urbana contemporânea nas cidades dormitórios. In: CONGRESO DE CULTURA Y EDUCACIÓN PARA LA INTEGRACIÓN DE AMÉRICA LATINA, 2015, Osorno. **Anais [...]**. Osorno: Cepial, 2015. p. 1-15. Disponível em: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38373850/CULTURA_LUGAR_E_NAO-LUGAR_-_A_EXPERIENCIA_URBANA_CONTEMPORANEA_NAS_CIDADES_DORMITORIO-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1634414661&Signature=YZrCNTxhxhXIAFQxWNksWEBIrHqWLvJUipsDFhzbz5QFB~2L-qV3Wp5jALlz4FQ0zC1OEVGZI8XNGPor4FcbhMAecccVAXNsb

SALLES, Carlos Alberto de. **Nos braços do Leviatã: os caminhos da consensualidade e o Judiciário brasileiro**. 2018. No prelo. Disponível em: <https://repositorio.usp.br/item/003022444>. Acesso em: 09 set. 2021.

SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da. Introdução. In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da (org.). **Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem**: curso de métodos adequados de solução de controvérsias. Rio de Janeiro: Forense, 2020. p. 1-11.

SALOMÃO, Luis Felipe. Guerra e Paz: as conexões entre jurisdição estatal e os métodos adequados de resolução de conflitos. In: CURY, Augusto (org.). **Sol**. Rio de Janeiro: Forense, 2019. Cap. 2. p. 43-107.

SAMSON, Alain. Introdução à economia comportamental e experimental. In: ÁVILA, Flávia; BIANCHI, Ana Maria (org.). **Economia Comportamental e Experimental**. São Paulo: [Economiacomportamental.Org](http://www.economiacomportamental.org), 2015. Cap. 1. p. 26-60. Disponível em: http://www.economiacomportamental.org/?smd_process_download=1&download_id=1742. Acesso em: 15 nov. 2022.

SARAVIA, Enrique. Introdução à teoria da política pública. In: SARAVIA, Enrique; FERRAREZI, Elisabete (org.). **Políticas Públicas: coletânea**. Brasília: Enap, 2006. p. 21-42. Volume 1. Disponível em: https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/2914/1/160425_coletanea_pp_v1.pdf. Acesso em: 08 set. 2021.

SECCHI, Leonardo. **Análise de Políticas Públicas: Diagnóstico de problemas, recomendação de soluções**. São Paulo: Cengage, 2019. 237 p.

SILVA, Jeovan Assis da; FLORÊNCIO, Pedro de Abreu e Lima. Políticas Judiciárias no Brasil: o Judiciário como autor de políticas públicas. **Rsp**: Revista do Serviço Público, Brasília, v. 62, n. 2, p. 119-136, abr./jun. 2011. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/65/61>. Acesso em: 07 set. 2021.

SILVA, Vanessa Souza da; SOUZA, Laura Ricaldone de. A mediação como modo de preservação da dignidade da pessoa humana nos conflitos familiares. In: SILVEIRA, Simone de Biazzi Avila Batista da; COSTA, Thaise Nara Graziottin; COSTA, José Ricardo Caetano (org.). **A autocomposição como forma de resolução de conflitos: a mediação e conciliação na ordem do dia**. Jundiaí: Paco Editorial, 2017. Cap. 3. p. 59-83.

SOARES, Matilde de Paula. **Manual prático do oficial de justiça**. Curitiba: Juruá, 2008. 282 p.

SORJ, Bernardo. **A nova sociedade brasileira**. 2000. Disponível em: <https://bernardosorj.org/wp-content/uploads/2021/01/A-NOVA-SOCIEDADE-BRASILEIRAnova-versao-final-portugues.pdf>. Acesso em: 23 maio 2022.

SORRENTINO, Luciana Yuki F. Processo e vingança: como a mediação pode ajudar nessa dinâmica destrutiva? In: SILVA, Luciano Loiola da; MAIA, Benigna Araújo Teixeira (org.). **Métodos adequados de gestão de conflitos: a serviço da pacificação e da humanização da justiça**. Brasília: Ultima Ratio, 2020. Cap. 1. p. 17-36.

SOUZA, Celina. Capacidade burocrática no Brasil e na Argentina: Quando a política faz a diferença. **Texto Para Discussão**, Brasília, n. 2035, p. 7-73, fev. 2015. Ipea. Disponível em: http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/3455/1/td_2035.pdf. Acesso em: 17 set. 2021.

SOUZA, Celina. Modernização do Estado e construção de capacidade burocrática para a implementação de políticas federalizadas. **Rap**: Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 1, n. 51, p. 27-45, jan./fev. 2017. FGV EBAPE. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/snRV7pQj5XjNwPwgSc3HMWH/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 23 out. 2021.

SOUZA, Celina; FONTANELLI, Flávio. CAPACIDADE ESTATAL E BUROCRÁTICA: SOBRE CONCEITOS, DIMENSÕES E MEDIDAS. In: MELLO, Janine; RIBEIRO, Vanda Mendes; LOTTA, Gabriela; BONAMINO, Alícia; CARVALHO, Cynthia Paes de. **Implementação de políticas e atuação de gestores públicos**: experiências recentes das políticas de redução das desigualdades. Brasília: Ipea, 2020. p. 45-72. Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/9862/1/Implementação%20de%20pol%C3%ADticas%20e%20atuação%20de%20gestores%20públicos.pdf>. Acesso em: 08 set. 2021.

TAKAHASHI, Bruno; ALMEIDA, Daldice Maria Santana de; GABBAY, Daniela Monteiro; ASPERTI, Maria Cecília de Araújo. **Manual de Mediação e Conciliação na Justiça Federal**. Brasília: Conselho da Justiça Federal, 2019. 179 p. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/publicacoes-1/outras-publicacoes/manual-de-mediacao-e-conciliacao-na-jf-versao-online.pdf>. Acesso em: 10 set. 2021.

THALER, Richard H. **Misbehaving**: a construção da economia comportamental. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2019. 448 p. Tradução: George Schlesinger.

THALER, Richard H.; SUNSTEIN, Cass R. **Nudge**: como tomar melhores decisões sobre saúde, dinheiro e felicidade. Rio de Janeiro: Objetiva, 2019. 327 p. Tradução: Ângelo Lessa.

THIOLLENT, Michel. **Metodologia da pesquisa-ação**. 18. ed. São Paulo: Cortez, 2011. 136 p. 6ª reimpressão.

TOFFOLI, José Antonio Dias. Prefácio. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (org.). **Tecnologia e Justiça Multiportas**. Indaiatuba: Foco, 2021. p. 5-9.

TRIPP, David. Pesquisa-ação: uma introdução metodológica. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 31, n. 3, p. 443-466, set./dez. 2005. Tradução: Lólio Lourenço de Oliveira. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/ep/article/view/27989/29770>. Acesso em: 03 fev. 2022.

VEADO, Carlos Weber Ad-Víncula. **O oficial de justiça e suas funções nos juízos cível e criminal**. Leme: Editora de Direito, 1997. 248 p.

VEDUNG, Evert. Autonomy and street-level bureaucrats' coping strategies. **Nordic Journal Of Studies In Educational Policy**, [s. l.], v. 2015, n. 2, p. 15-19, 03 jul. 2015. V1.28643. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.3402/nstep.v1.28643>. Acesso em: 05 out. 2021.

VERONEZ, Marcela Vivencio Pimenta; SALOMÃO, Ana Cláudia Nery. Processos de capacitação como ferramenta de desenvolvimento do princípio da eficiência no serviço público. **Edufatec: educação, tecnologia e gestão**, Franca, v. 2, n. 3, p. 44-64, ago./dez. 2020. Disponível em: <http://ric.cps.sp.gov.br/bitstream/123456789/4926/1/edufatec-n03v2a03%20agosto-dezembro%20%203%202020.pdf>. Acesso em: 16 maio 2022.

WATANABE, Kazuo. Estratégias para a solução pacífica dos conflitos de interesse. In: CURY, Augusto. **Soluções Pacíficas de Conflitos: para um Brasil Moderno**. Rio de Janeiro: Forense, 2019. p. 27-37.

YIN, Robert K. **Pesquisa qualitativa do início ao fim**. Porto Alegre: Penso, 2016. 313 p. Tradução: Daniel Bueno.



APÊNDICES

APÊNDICES

APÊNDICES

APÊNDICE A – PROPOSTA DE ATO NORMATIVO: MINUTA DE RESOLUÇÃO PELO CNJ

PODER JUDICIÁRIO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

RESOLUÇÃO Nº, DE 2022.

Determina aos tribunais o treinamento dos oficiais de justiça para aplicação do art. 154, VI do Código de Processo Civil e adoção de procedimentos.

○ **PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ)**, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO que o Código de Processo Civil estimula, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos;

CONSIDERANDO o art. 154, VI do Código de Processo Civil, que comina ao oficial de justiça a incumbência de certificar, em mandado, proposta de autocomposição apresentada por qualquer das partes, na ocasião da realização do ato de comunicação que lhe couber;

CONSIDERANDO as disposições da Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça, que estabelece a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário;

CONSIDERANDO que o art. 7º, V, da Resolução CNJ nº 125, de 2010, estabelece como atribuição dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos a promoção de capacitação, treinamento e atualização permanente de servidores nos métodos consensuais de solução de conflitos;

CONSIDERANDO a deliberação do Plenário do Conselho Nacional de Justiça no julgamento do Ato Normativo nº XXX, XXXª Sessão Ordinária, realizada em XX de XX de 20XX;

RESOLVE:

Art. 1º Determinar aos tribunais, cujo controle da atuação administrativa e financeira caiba ao Conselho Nacional de Justiça, a realização de cursos de treinamento visando a aplicação pelos oficiais de justiça da atribuição prevista no art. 154, VI do CPC, que os incube de certificar, em mandado, proposta de autocomposição apresentada por qualquer das partes, na ocasião da realização do ato de comunicação que lhe couber, com conteúdo de noções básicas sobre a autocomposição de conflitos e de abordagens apropriadas para estimular a parte a apresentar proposta de acordo no cumprimento de mandados judiciais.

Art. 2º Para os fins desta Resolução, os tribunais poderão, nos termos da Resolução 240, de 9 de setembro de 2016 do CNJ, criar ações de valorização para motivar os oficiais de justiça ao comprometimento da pacificação de conflitos durante o cumprimento de mandados judiciais passíveis de proposta de acordo.

Art. 3º Os tribunais orientarão os cartórios e secretarias a inserirem nos mandados judiciais, quando cabível, a determinação de que o oficial de justiça indagará a parte se ela deseja apresentar proposta de acordo, o qual certificará no mandado a proposta se apresentada ou a recusa.

Art. 4º Os cartórios e secretarias de unidades jurisdicionais devem registrar nos sistemas de processos eletrônicos de que foi apresentada ou não pela parte ao oficial de justiça proposta de autocomposição, cujos dados serão levantados semestralmente pelo CNJ para monitoramento e divulgação.

Art. 5º Os Tribunais apresentarão ao CNJ, no prazo de 90 dias a contar da publicação desta Resolução, o cronograma para a sua adoção, com previsão para efetiva implementação em até um ano após decorrido o prazo deste artigo.

Art. 6º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Ministro PRESIDENTE DO CNJ

APÊNDICE B – PERCEPÇÕES E OBSTÁCULOS NA APLICACÃO DO ART. 154, VI DO CPC/15 NA VOZ DO OFICIALaTO JUDICIAL

Uma das facetas da pesquisa-ação envolve dar voz às pessoas implicadas no projeto, ouvir o que elas têm a dizer e a fazer (THIOLLENT, 2011). No decorrer do período de execução da ação proposta, programou-se um segundo questionário para permitir aos participantes expressarem suas percepções com respeito à inserção do oficial de justiça no cenário conciliatório.

Para permitir a livre expressão, optou-se pelo questionário de perguntas abertas por possibilitar aos participantes responderem livremente, usando linguagem própria e com isso emitir opiniões. (MARCONI; LAKATOS, 2018). Dos 19 participantes da PAP, 10 responderam ao questionário de forma anônima.

A pergunta inicial quis saber dos participantes quais conflitos eles entendem passíveis de apresentação de proposta de autocomposição pela parte perante o oficial de justiça no cumprimento de mandados. A questão buscou traçar o entendimento individual de cada participante sobre a natureza dos conflitos que lhes competem estimular a apresentação de acordo. A forma como o participante vê quais conflitos são possíveis pacificar mostrará a abrangência dos mandados em que ele aplicará a atribuição do art. 154, VI do CPC/15.

Quadro 15 - Questionário percepção do oficial de justiça no cenário da autocomposição: pergunta 1

Quais conflitos você entende que são possíveis de apresentação de proposta de autocomposição pela parte perante o oficial de justiça? (10 respondentes)

Todos aqueles que não envolvam direitos indisponíveis. Depende do interesse do oficial de justiça de expor a possibilidade e da parte em apresentar uma proposta, principalmente nas ações de cobrança/execução.

Nas ações de execução, guarda, alimentos, cobrança, despejo por falta de pagamento.

Direitos disponíveis, como ações de cobrança.

Os que têm por objeto o direito disponível.

Acredito que todos os casos que envolvam direitos individuais disponíveis.

Todos os conflitos que envolvam partes maiores e com capacidade civil e no caso das ações de família, estando o menor devidamente assistido por ser

representante legal, incluindo nesse rol também as ações que o Estado, um dos maiores litigantes, figure como parte.
Direitos disponíveis no JEC.
Ações de cobrança e execução pelo Juizado Especial.
Aqueles referentes a direitos disponíveis.
Os que versam sobre direitos disponíveis.

Fonte: Elaboração própria.

Oito dos 10 participantes respondentes compreendem ser atribuição dos oficiais de justiça a pacificação de conflitos que envolvam direitos disponíveis. Dois desses respondentes incluíram ações relativas a menores devidamente representados, e outro adicionou no rol de conflitos as ações que envolvam o Estado. A maioria dos respondentes entenderam os direitos disponíveis como os conflitos abrangidos pela atribuição do art. 154, VI do CPC/15. É compreensível que tais oficiais de justiça abrirão mais oportunidade às partes para apresentação de acordo.

Destarte, dois participantes entenderam apenas os conflitos em trâmite nos juizados especiais cíveis como os passíveis de oferecimento de oportunidade para apresentação de acordo à parte. Tais oficiais de justiça por certo limitarão sua atuação como pacificadores de conflitos somente aos mandados oriundos das ações dos juizados especiais cíveis.

A segunda questão elaborada no questionário foi levantar quais fatores os participantes levam em consideração para explicar ou não à parte a possibilidade de apresentar proposta de acordo. Tal inquirição serviu de base para analisar como a discricionariedade, inerente ao burocrata de nível de rua, afeta a entrega da política judiciária de solução consensual de conflitos pelo oficial de justiça.

Quadro 16 - Questionário percepção do oficial de justiça no cenário da autocomposição: pergunta 2

Que fatores você leva em conta para explicar ou não à parte que ela tem possibilidade de apresentar proposta de acordo ao oficial de justiça? (10 respondentes)

O primeiro fator é a própria possibilidade prevista em lei, o segundo fato consiste em adicionar mais uma chance para a resolução do conflito e diminuição das demandas.

Inicialmente observo a receptividade da parte ao diálogo com o Oficial de Justiça e a receptividade que a pessoa tem para receber o mandado, algumas partes manifestam dificuldades de adimplir a dívidas antes mesmo de finalizarmos o cumprimento do mandado. Há situações que a resistência no próprio recebimento do mandado é tão grande que dificulta a compreensão da parte de que não somos representantes da outra parte no processo.

A percepção, no momento do ato, diz se tratar de causa mais complexa ou de fácil resolução. Contudo, no momento da citação, de pé, em frente ao promovido na porta de sua casa ou comércio, nunca me foi apresentada proposta de pagamento.
Explico se observar reação neutra e racional do requerido ao ser citado/intimado.
A postura da parte. Se ela se mostrar amigável eu explico a possibilidade de propor acordo. Se apresentar alguma hostilidade não vejo clima para falar em acordo, então nem explico essa possibilidade.
A recepção da parte, o interesse em resolver a demanda. Quando a parte demonstra preocupação com a intimação/citação/notificação.
O principal é a descrição do objeto e valor da ação no mandado, o que raramente tem.
A valorização da conciliação esculpida no CPC.
O objeto da ação.
Eu sempre pergunto para a parte se ela tem alguma proposta de acordo, mesmo quando ela se mostra resistente ou indignada.

Fonte: Elaboração própria.

Um fator preponderante observado diz respeito a reação da parte ao receber do oficial de justiça a ordem judicial. Os respondentes levam em conta a receptividade da parte, seja positiva ou neutra, embora um dos participantes tenha afirmado que mesmo se a pessoa se mostrar resistente ou indignada ele abre oportunidade de propor autocomposição ao passo que outro respondente deixa de fazê-lo se perceber alguma hostilidade. Tais atitudes são características do servidor burocrata de nível de rua, conforme tecido no capítulo 3.

Outros respondentes condicionam a aplicação da atribuição de certificar em mandado proposta de acordo oferecida pela parte ao objeto da ação e seu valor, “o que raramente tem”. No âmbito do TJGO, os mandados são desacompanhados, na maioria dos casos, inclusive em processos públicos, de contrafé, a qual é substituída por um código de acesso exclusivo para a parte visualizar no *site* do tribunal, o que impede o oficial de explicar à parte o objetivo da ação.

Não existe instrução ou regulamentação por parte do CNJ sobre como o oficial de justiça deve aplicar atribuição do art. 154, VI, CPC/15 e isso cria dificuldades para sua efetividade prática. Como deve ser feito o registro do acordo? Deveria o oficial de justiça formalizar a proposta de autocomposição em um formulário pré-preenchido, com assinatura do oficial de justiça e da parte?

No seminário ficou estabelecido que, durante o período da ação, bastaria o oficial de justiça formalizar a apresentação da proposta de acordo na certidão de cumprimento do mandado judicial. Mas como os participantes costumavam realizar o registro? Que abordagens eram

por eles utilizadas para estimular a parte a apresentar proposta autocompositiva? A terceira pergunta aberta do questionário concentrou-se nestas indagações.

Quadro 17 - Questionário percepção do oficial de justiça no cenário da autocomposição: pergunta 3	
Quais abordagens são usadas por você para estimular a parte a apresentar proposta de autocomposição? Como é feito o registro da proposta? (10 respondentes)	
A depender. Mas tipo, “Você já tentou um acordo? Já fez uma proposta? Quer fazer uma proposta?”. O registro será na própria certidão.	
Eu pergunto para ela se gostaria de fazer uma proposta de acordo que fosse possível para ela cumprir integralmente. Eu registro a proposta no próprio mandado ou peço para ela mesma escrever a proposta no verso do mandado e assinar.	
Pergunto ao entregar a contrafé se a parte tem interesse de fazer acordo e qual a proposta, que registro no verso do mandado e a parte assina.	
A tentativa de finalização da demanda, registrada na certidão.	
A abordagem educada e compreensiva, tom amistoso da conversa, tempo e disposição para oitiva da parte a fim de auxiliar em uma proposta efetiva e concreta, seja apresentada oral ou por escrito é registrada na própria certidão.	
Depois de informar sobre o conteúdo do mandado, pergunto à parte se há dúvidas e após ouvi-la, esclareço que posso certificar uma proposta de acordo, que essa proposta vai para os autos judiciais, que é necessário fazer uma proposta factível, que o juiz visualizará a proposta de acordo, mas que de fato a outra parte precisa aceitar. Para registra uma proposta de acordo que venha a ser realmente cumprida é necessário ouvir a parte e deixar bem claro que trabalhamos para o Poder Judiciário e não para a outra parte.	
Esclareço, caso possível, a vantagem de que caso a parte queira apresentar proposta poderá fazer perante o oficial de justiça de forma oral. Contudo, as pessoas não se sentem preparadas a apresentar tal proposta no momento do chamamento ao processo, que ainda é visto como uma espécie de “susto” pela parte em citação.	
Pergunto diretamente se teria interesse em apresentar proposta. Caso afirmativo, anoto e depois incluo na certidão.	
Quando a pessoa expõe sua dificuldade em cumprir o dever, mas que pretende pagar, explico que ela pode apresentar o acordo. Para àqueles que se mostram amigáveis, digo se ela quer apresentar uma proposta naquele momento. Registro na própria via do mandado a proposta de acordo e a parte assina.	
Quando a parte demonstra interesse na proposta, explico as vantagens de se resolver por acordo. Só registro caso seja positiva a apresentação de proposta.	

Fonte: Elaboração própria.

É apresentado que os 10 respondentes, em sua maioria, tomam a iniciativa em oferecer à parte a possibilidade de oferecimento de acordo e o registra na certidão de cumprimento do mandado, ao passo que alguns o fazem no verso do mandado e pede para o proponente assinar. Sem se aperceberem disto, os participantes respondentes fazem uso de *nudges* para estimular a parte à autocomposição. Usam de perguntas, escuta ativa e explicam a vantagem do acordo.

O quadro 15 pode ser um ilustrador do oficial de justiça que se coloca como ator na política judiciária de solução consensual de conflitos. Ele é ativo na busca pela autocomposição, estimula a pacificação, usa de técnicas para alterar a atitude defensiva da parte para uma de transigência. Não está ali apenas como executor de ordens judiciais, mas também um pacificador. Mostra ao jurisdicionado a existência de outro caminho além da demanda, que é rápido, menos oneroso e eficiente: a autocomposição.

Contudo, provavelmente não é este o cenário a ser encontrado no oficialato judicial. Reitera-se a quantidade minguada de oficiais de justiça, dentre as centenas do TJGO, que se interessaram por este projeto. Além do mais, dos 19 participantes, somente 10 responderam ao questionário.

Que obstáculos os participantes entendem existir para atuação do oficial de justiça como pacificador de conflitos? A quarta pergunta do questionário trouxe essa provocação aos oficiais de justiça da PAP. Retirando-se que dois respondentes, surpreendentemente, afirmaram não haver empecilhos, os demais trouxeram constatações que ajudam a elucidar as dificuldades enfrentadas.

Quadro 18 - Questionário percepção do oficial de justiça no cenário da autocomposição: pergunta 4
Existem empecilhos na atuação do oficial de justiça na busca pela autocomposição? Se positivo, quais? (10 respondentes)
O principal é a falta de dados no mandado como objeto da ação e valor.
Não.
Ausência da contrafé e cumprimento digital de mandados para comunicação judicial.
Não.
Falta de estímulo pelos tribunais. Falta de formatação geral e até mesmo campanhas publicitárias pelo CNJ informando que no ato da citação poderá a parte, tratando-se de direito disponível, apresentar sua proposta diretamente ao oficial de justiça.

<p>Sim. Falta de incentivo por parte do tribunal. O dispositivo legal fala em certificar a proposta quando apresentada. Nem estimulado a expor a possibilidade de apresentar uma proposta o oficial de justiça não é. É como se fosse um aumento de serviço que o tribunal não dá importância, não vejo nem mesmo uma estatística apresentada pelo tribunal para os casos solucionados pela iniciativa do Oj.</p>
<p>Sim, em geral as pessoas precisam pensar primeiro antes de apresentar proposta, e o oficial de justiça não pode ficar aguardando, muito menos voltar depois só para registrar a proposta.</p>
<p>Sim, vários. Falta de contrafé nos mandados de citação, falta do valor da causa, cumprimento remoto de mandados.</p>
<p>Diversos empecilhos tais como: não existe padronização e cultura organizacional, faltam ações de formação para o servidor, existe um excesso de burocracia processual, não há pessoal suficiente para gerir os processos e tantos outros dentre os destacados.</p>
<p>Sim. Falta capacitação dos Oficiais de Justiça, melhor difusão dessa possibilidade entre os próprios Oficiais, entre as partes, entre os advogados. É melhor capacitar os Oficiais de Justiça e estimular campanhas pelo Poder Judiciário semelhante à campanha “Conciliar é Legal”, para que esse dispositivo legal seja de fato concretizado e vire uma política judiciária.</p>

Fonte: Elaboração própria.

Alguns participantes apontaram, além da ausência de contrafé, a falta de dados nos mandados como valor do objeto da ação (não confundir com valor da causa porque nem sempre corresponde à pretensão do autor), suficientes para entabular um diálogo com a parte. Nas audiências conciliatórias, sobretudo nas de mediação, o resumo é tido como uma das técnicas autocompositivas (ALMEIDA; PEREIRA, 2020). Não se trata de simples síntese dos fatos, mas uma exposição oral feita de forma positiva, exposta sob o enfoque da mediação, de aproximação com uma descrição comum, uma questão compartilhada entre as partes (ALMEIDA; PEREIRA, 2020).

Certamente, como já abordado, pela legislação, o oficial de justiça não é conciliador e mediador, mas ele pode utilizar-se de técnicas da pacificação de conflitos para estimular a parte a apresentar proposta de acordo, como o resumo. Ao proceder ao cumprimento da ordem judicial, é praxe do oficial de justiça realizar a leitura do mandado e de partes da exordial para cientificar o litigado do motivo da ação contra ele ajuizada. Este ato é a ocasião para o oficial de justiça, fazendo breve uso da técnica do resumo, estimular o litigado a apresentar uma proposta de acordo.

Com a ausência da contrafé impressa no mandado citatório o oficial de justiça é impedido de ser um agente de conciliação porque

lhe é retirado o material necessário para construir um diálogo com a parte. Nesta situação, além de parcialmente prejudicado o cumprimento da citação ante a impossibilidade de cientificação completa do ato ao litigado, o máximo a se esperar do oficial de justiça seria ele “cumprir tabela” com a infortunada pergunta “Tem acordo?”, uma atmosfera de “pura enrolação” e “palco teatral” a exemplo do que tem havido em algumas audiências de conciliação (NASCIMENTO, 2020).

Além de remover a contrafé impressa dos mandados judiciais, o TJGO não concede aos oficiais de justiça acesso ao sistema de processo digital para que eles possam consultar a íntegra dos autos cujos mandados foram a eles distribuídos, trata-se de uma séria restrição imposta ao oficialato judicial goiano.

Pontuou-se, ainda, a ausência de padronização dos mandados e formatação geral como um dos obstáculos enfrentados por alguns dos respondentes. Novamente se esbarra em um obstáculo institucional do TJGO, pois a inexistência de normativa para formulação dos mandados pelas escritanias desenlaça em documentos com ausência de informações básicas, como as do valor do objeto da ação.

Outros respondentes atribuem a falta de campanhas publicitárias relativas à atribuição conciliatória dos oficiais de justiça pelo Poder Judiciário direcionadas não só à população, mas aos advogados com um dos obstáculos. É sabido que o CNJ faz divulgação anual do Prêmio Conciliar é Legal, premiação de iniciativas autocompositivas que contribuem para a efetiva pacificação de conflitos e eficiência do Poder Judiciário (CNJ, 2021).

Campanhas publicitárias pelo poder público evocam o conceito de Marketing Social, entendido como modelos, conceitos e ideias para solucionar problemas sociais que podem ser aplicados no planejamento de políticas públicas visando mudança de comportamento a um público-alvo por meio da divulgação e informação (SILVA; MAZZON, 2016). Toda iniciativa válida pela conciliação de conflitos deveria ser incentivada pela Administração Pública, o que inclui a promoção pública das formas adequadas de tratamento de controvérsias disponíveis ao jurisdicionado.

Entretanto, há um longo caminho nesse sentido de publicidade da participação do oficial de justiça como agente de conciliação, posto que o CNJ e os tribunais assim não o encaram. As entidades sindicais dos oficiais de justiça, cientes da conscientização da população da

importância destes profissionais, podem exercer um papel fundamental em realizar campanhas por meio de folders e cartazes nesse sentido em locais estratégicos, por exemplo, nos prédios forenses. Além disso, a divulgação pelo próprio oficial de justiça, burocrata de nível de rua, decidido de sua importância na efetividade da prestação jurisdicional e pacificação dos conflitos, a ele caberia promover, durante o cumprimento dos mandados, ao jurisdicionado a faculdade de propor acordo ao receber a ordem judicial.

Alguns respondentes chamaram à atenção para o fator tempo com um empecilho. É compreensível que uma pessoa seja tomada de surpresa ao ser citada de uma demanda da qual parcial ou não nenhum conhecimento e neste caso se sinta insegura em elaborar uma eventual proposta de acordo. Outros, mesmo sabedores de antemão da ação, exibem alguma resistência no sentido de propor acordo ao alegarem que precisam da assistência de um advogado. Em ambas as ocorrências, poderá o oficial de justiça não dispor de tempo e/ou locomoções previamente preparadas para retornar posteriormente.

Ausência de padronização e formatação foram mais obstáculos enfrentados pelos respondentes, embora não houve detalhamento sobre estes indicativos. Uma possibilidade pode ser ao que já foi explorado acima sobre muitos mandados serem distribuídos aos oficiais de justiça sem informações básicas para se entabular o diálogo compositivo com a parte. Também pode dizer respeito à falta de treinamento dos oficiais de justiça por parte dos tribunais sobre a atribuição conciliatória.

O cumprimento de mandados de forma remota foi outra dificuldade trazida à tona pelos participantes respondentes. Durante os períodos mais críticos da pandemia de covid-19, especialmente enquanto não havia imunizantes para o vírus disponíveis aos oficiais de justiça, alguns tribunais, como o TJGO, por questões sanitárias e segurança do trabalho, normatizaram o cumprimento de mandados de forma remota por meio de ligações telefônicas, e-mail ou mensagens eletrônicas quando a natureza da ordem judicial assim o permitisse.

Alguns participantes, seja no seminário ou nas interações (rodas de conversa) no grupo de WhatsApp, expressaram a falta de contato face-a-face com a parte no cumprimento remoto dos mandados, como uma barreira para incentivar a parte a apresentar uma proposta de acordo. Devido à pandemia “todos sofreram mudanças repentinas, e no mundo jurídico não foi diferente; audiências foram canceladas, os

atendimentos presenciais e prazos processuais foram suspensos” (OLIVEIRA; ALMEIDA, 2020). Dentre os servidores do Judiciário, os mais afetados foram os oficiais de justiça pela natureza de seu trabalho externo em contato direto com o jurisdicionado.

A falta de capacitação e incentivo por parte dos tribunais foram outros obstáculos expostos pelos participantes respondentes. Como disse um deles, o tribunal não “estimula” o oficial de justiça a “estimular” a parte a oferecer um acordo, a instituição não dá importância à atribuição conciliatória concedida pelo legislador a este auxiliar da justiça. Posto isso, a próxima questão quis saber o que os tribunais deveriam fazer para incentivar o oficial de justiça a atuar na autocomposição.

Quadro 19 - Questionário percepção do oficial de justiça no cenário da autocomposição: pergunta 5
O que os tribunais deveriam fazer para incentivar o oficial de justiça a estimular e certificar a proposta de autocomposição pela parte? (10 respondentes)
Reconhecimento, apresentar estatística de casos resolvidos, recompensa financeira para o oficial nos casos solucionados por tal iniciativa.
Criar metas de produtividade e oferecer um bônus para os oficiais de justiça que as atingir.
Informar quais são as ações com direito disponível e orientação quanto ao modelo de redação da proposta do acordo.
Sim.
Estimular a pauta conciliatória, promover treinamento ao servidor, criar procedimentos que estabeleçam padrões de atendimento ao público, acabar com rotinas de trabalho desnecessária e tantos outros dentre os destacados.
Respondi essa pergunta na questão anterior. Eu realmente acho de suma importância a política pública judiciária conciliatória por intermédio do Oficial de Justiça. Já realizei um acordo em uma ação possessória que envolvia terceiro de boa-fé. No final das contas, quem pagou a dívida foi uma quarta pessoa que não tinha relação nenhuma com o processo; o terceiro de boa-fé ficou no local e um problema que arrastava por anos foi resolvido.
Os tribunais poderiam conferir aos oficiais de justiça capacidade e legitimidade para, caso as partes queiram, marcar data de reunião para possível transação, de maneira mais informal e direta, reunião esta que poderia ser tratada pelo oficial de justiça junto às partes e, caso as partes entabulem o acordo, o oficial de justiça lavrar o respectivo termo e encaminhar para homologação do juízo, momento em que os termos do acordo teriam respaldo estatal.
Oferecer treinamento específico sobre o assunto.
Cursos de treinamento.
Explicar a importância do tema e quais seriam as ações e direitos passíveis de autocomposição.

Fonte: Elaboração própria.

Muitos dos respondentes apontaram o treinamento e a capacitação como forma de os tribunais incentivar o oficial de justiça a pôr em prática a atribuição do art. 154, VI do CPC/15. O treinamento envolve “transmissão de informações, desenvolvimento de habilidades, desenvolvimento de atitudes e desenvolvimento de conceitos” (VERONEZ; SALOMÃO, 2020, p. 54). Os processos de capacitação “são todas as ferramentas que podem melhor preparar e aumentar o desenvolvimento profissional e pessoal, abarcando programas de treinamento e desenvolvimento, (...)” (VERONEZ; SALOMÃO, 2020, p. 53).

Trata-se de um clamor feito por esses servidores para melhorar sua prestação de serviços ao jurisdicionado e não deve passar despercebido pelos tribunais. Por ser uma demanda legítima, cabe ao Judiciário prover o treinamento adequado aos oficiais de justiça. Vale lembrar que a atribuição do art. 154, VI do CPC/15 é nova ao oficialato judicial e sua aplicação pode trazer alguma insegurança ao servidor. O CPC/15 passou a vigorar em 18 de março de 2016 e até a conclusão deste trabalho, ou seja, passados seis anos, o CNJ não divulgou nenhuma instrução sobre esta recente atribuição do oficial de justiça.

Metas de produtividade com bônus financeiro foram outros incentivos indicados a serem oferecidos pelos tribunais para estimular o oficial de justiça na pacificação de conflitos. Com respeito a metas de produtividade no âmbito conciliatório é preciso cautela, posto que a distribuição de mandados pode não ser equânime entre os oficiais de justiça e mesmo se o fosse, o número de mandados passíveis de propositura de acordo geralmente é reduzido em comparação ao todo recebido, impossível haver uma linearidade. Pode-se, por exemplo, citar os oficiais de justiça atuantes exclusivamente nas varas criminais, que seriam excluídos das metas de produtividade.

No entanto, um bônus financeiro atrelado a um quantitativo mínimo, sem metas de produtividade, pode ser um forte incentivo para inserção do oficial de justiça no âmbito conciliatório. Meneguim e Ávila (2015, p. 214) pontuam que “o mecanismo de incentivos deve ser usado pelos governos como uma estrutura que motiva a mudança de comportamento”. Como “as pessoas preferem evitar perdas a ter ganhos de valor equivalente”, os bônus financeiros devem forçar nas perdas a serem aplicadas se determinado comportamento não for adotado (MENEGUIM; ÁVILA, 2015, p. 214).

Os autores exemplificam a aplicação deste princípio a um estudo realizado onde foi comprovada “que a produtividade dos professores é

maior quando eles ganham antecipadamente um bônus, com a possibilidade de o perderem caso os alunos não se saiam bem” em comparação aos bônus dados somente após a comprovação de melhoria da aprendizagem dos alunos (MENEQUIM; ÁVILA, 2015, p. 215).

Nesta mesma direção, poder-se-ia estipular uma gratificação conciliatória aos oficiais de justiça que incorporassem na sua rotina de cumprimento de mandados o estímulo à parte para oferecimento de proposta autocompositiva, independentemente se a abordagem tenha sido positiva ou negativa, com tal ocorrência certificada em mandado. Tal gratificação só seria mantida se o oficial de justiça comprovasse mensalmente a aplicação do art. 154, VI do CPC/15.

APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO INICIAL DA PAP

- 1) Você, como oficial de justiça, se considera responsável em estimular a resolução consensual de conflitos no cumprimento de mandados?

1 Não me considero responsável

2

3

4

5 Sim, entendo que sou responsável

- 2) Quanto tempo você estaria disposto a usar para estimular a parte a lhe apresentar proposta de autocomposição?

() Nenhum tempo

() Até 5 minutos

() Até 10 minutos

() De 10 a 30 minutos

() Mais de 30, se necessário

- 3) Nos últimos 30 dias, você apresentou à parte a possibilidade de propor autocomposição?
- Sim
 - Não
- 4) Nos últimos 30 dias, em quantos mandados, aproximadamente, você apresentou à parte a possibilidade de propor acordo?
- Nenhum mandado
 - No máximo 5 mandados
 - De 5 a 10 mandados
 - Mais de 10 mandados

APÊNDICE D – QUESTIONÁRIO: O OFICIAL DE JUSTIÇA NA AUTOCOMPOSIÇÃO

- 1) Quais conflitos você entende que são possíveis de apresentação de proposta de autocomposição pela parte perante o oficial de justiça?
- 2) Que fatores você leva em conta para explicar ou não à parte que ela tem a possibilidade de apresentar proposta de acordo ao oficial de justiça?
- 3) Quais abordagens são usadas por você para estimular a parte a apresentar proposta de autocomposição? Como é feito o registro da proposta?
- 4) Existem empecilhos na atuação do oficial de justiça na busca pela autocomposição? Se positivo, quais?

- 5) O que os tribunais deveriam fazer para incentivar o oficial de justiça a estimular e certificar a proposta de autocomposição pela parte?

APÊNDICE E – QUESTIONÁRIO FINAL DA PAP

- 1) No período estipulado da AÇÃO, ou seja, durante todo o mês de março de 2022, você aplicou, no cumprimento dos mandados, as sugestões apresentadas no seminário por meio de *nudges* para estimular a apresentação de proposta de autocomposição pela parte?

Sim

Não

- 2) Se respondeu NÃO à pergunta anterior, por que você deixou de explicar à parte a possibilidade de apresentar proposta de autocomposição?

- 3) No período da ação, ou seja, durante todo o mês de março de 2022, em quantos mandados, aproximadamente, você apresentou à parte a possibilidade de propor autocomposição?

Nenhum

1

2 a 5

5 a 10

mais de 10

- 4) No período da ação, ou seja, durante todo o mês de março de 2022, você teve um incremento na captação de propostas de autocomposição em relação ao mês anterior, fevereiro de 2022?

Sim

- Não
- Não abri oportunidade à parte para apresentar acordo
- 5) Você pretende continuar a fazer uso dos *nudges* com a finalidade de estimular a parte a apresentar proposta de autocomposição?
- Sim
- Talvez
- Não
- 6) Ao aplicar no cumprimento dos mandados a atribuição do art. 154, VI, do CPC/15, entende que com isso você se torna um ator na política judiciária de solução consensual de conflitos estabelecida pelo CNJ através da Resolução 125/2010?
- Sim
- Não
- Entendo que não é função do oficial de justiça estimular a pacificação de conflitos
- 7) O que outros oficiais de justiça podem aprender com nossa pesquisa?

APÊNDICE F – PERFIL PROFISSIONAL DOS PARTICIPANTES DA PAP

Oficiais de justiça participantes ²⁹	Comarca do Estado de Goiás
Alessandro Gonçalves Barbosa	Goiânia
Carolina Rosa Santos	Senador Canedo
Eleandro Alves Almeida	Goiânia
Elvis da Cunha Pereira	Novo Gama
Emerson Machado Xavier	Itajá
Fernando Eurípedes Iglesias Alves Pereira	Goianira
Gisele Gomes Matos	Goiânia
Guilherme Conceição Bonfim	Goiânia
Hebert Mendes de Araújo Shutz	Rio Verde
Igor Falcão Pereira	Quirinópolis
Isabella Lieberenz Camilo Kagan	Goiânia
José Rodrigues da Silva	Nova Crixás
Lorena Rodrigues Lourenço	Goiânia
Moizés Bento dos Reis	Goiânia
Paulo Henrique de Oliveira	Mineiros
Robledo de Freitas	Goiânia
Roger Ferreira	Rio Verde
Valdemar Alves Cordeiro	Acreúna

Tempo médio dos participantes no exercício como oficial de justiça: 14 anos.

Formação Acadêmica: Todos possuem nível superior, sendo o curso predominante Direito. Dezesete dos 19 participantes possuem especialização *lato sensu*, maioria voltada para o Direito. Cinco são portadores do título de Mestre nas áreas de Direito, Políticas Públicas e Psicologia.

Representatividade sindical: A PAP contatou com a participação do Presidente, do Vice-Presidente e da Secretária Geral do Sindicato dos Oficiais de Justiça do Estado de Goiás, respectivamente, Moizés Bento dos Reis, Eleandro Alves Almeida e Carolina Rosa Santos.

²⁹ Um participante deixou de autorizar expressamente a inclusão do seu nome e não preencheu seu perfil profissional.



ANEXO

ANEXO

ANEXO

ANEXO A – AUTORIZAÇÃO DO DIRETOR DO FORO DA
COMARCA DE GOIÂNIA

Nº Processo PROAD: 202202000320691



PODER JUDICIÁRIO
Estado de Goiás

GOIÂNIA DIRETORIA DO FORO - ASSESSORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

Processo nº: 03 202202000320691
Nome / Interessado: EMERSON MACHADO XAVIER,
COMARCA DE ITAJÁ
Assunto: SOLICITA AUTORIZAÇÃO

DESPACHO Nº 072/2022

Trata-se de solicitação formulada pelo Sr. Emerson Machado Xavier, Oficial de Justiça - Avaliador Judiciário III, Comarca de Itajá, requerendo autorização para que os Oficiais de Justiça, Alessandro Gonçalves Barbosa, Eleandro Alves Almeida, Guilherme Conceição Bonfim, Isabella Lieberenz Camilo Kagan, Moisés Bento dos Reis e Robledo de Freitas lotados na Comarca de Goiânia, participem de pesquisa acadêmica (evento 01). **Nº 0**

Pontuou que é aluno matriculado no curso de Mestrado Profissional em Administração Pública, na área de pesquisa de Gestão Judiciária e Meios Adequados de Solução Consensual de Conflitos, do Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa (IDP) de Brasília - DF, turma 02.2020, bolsista pela Escola Judicial de Goiás (EJUG) por meio do Edital 02/2020, onde desenvolve uma pesquisa, cujo tema é "O oficial de justiça como ator na política judiciária de solução consensual de conflitos".

Asseverou acerca da necessidade de coleta de dados para o desenvolvimento da pesquisa acadêmica, mensurando os resultados percebidos pelos colaboradores envolvidos, com o objetivo de investigar e aplicar, na prática, a atribuição prevista no art. 154, inciso VI do CPC/15 pelo oficial de justiça.

Por fim, ressaltou que a participação ativa dos oficiais de justiça que se dispuserem a compor o grupo de pesquisa, haverá a coleta de dados por estes quando no cumprimento de mandados em que ele oferece à parte a oportunidade de apresentar auto composição, conforme modelo de formulário anexo, se tratando, pois de pesquisa de campo. O formulário ficará sob a guarda oficial de justiça participante por cinco anos, e incluirá dados apenas com respeito ao número do mandado,

Assinado digitalmente por: HEBER CARLOS DE OLIVEIRA, JUIZ DE DIREITO, em 03/03/2022 às 17:53.
Para validar este documento informe o código 502462892372 no endereço <https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacao/Documento>

valor da causa e se houve ou não apresentação de acordo pela parte. Não serão incluídos na pesquisa mandados oriundos de ações sob sigilo de justiça e/ou que envolvam menores. No relatório da pesquisa-ação, na dissertação de mestrado e em artigos a serem publicados não serão declinados os números dos mandados, somente os dados quantitativos".

Em pronunciamento, a Coordenadoria Judiciária do Foro manifestou-se favorável à solicitação.

A Assessoria de Gestão Administrativa do Foro prestou informações funcionais de praxe (evento 04).

É o relatório.

Compulsando os autos, observa-se que foi instaurado para obtenção de autorização para o desenvolvimento de pesquisa-ação participativa por alguns Oficiais de Justiça da Comarca de Goiânia, por serem fundamentais para obtenção de informações necessárias ao desenvolvimento da pesquisa acadêmica elaborada pelo solicitante.

Tecidas essas considerações, convém trazer à baila a existência de decisão do Conselho Nacional de Justiça, proferida nos autos de consulta n. 0005282-19.2018.2.00.0000 e comunicada ao Tribunal de Justiça do Estado de Goiás através do proad n. 201906000175477, onde restou definido alguns aspectos em relação à análise dos pedidos de acesso para realização de pesquisas.

Analisando o sobredito pleito, verifica-se que versa sobre consulta formulada por servidora do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia e aluna do curso de pós-graduação daquela localidade, questionando o órgão administrativo a respeito do acesso a informações de processos para fins de pesquisa científica.

Neste aspecto, cumpre mencionar a parte do decisum proferido pelo Conselho Nacional da Justiça onde foi sobrelevado a importância das atividades científicas e tecnológicas para o progresso nacional e o dever do Estado brasileiro para sua promoção e incentivo, in verbis:

"(...) A avaliação qualitativa e quantitativa das demandas em curso permite identificar e analisar as dificuldades encontradas e as oportunidades latentes no sistema de justiça,

de modo a otimizar a prestação da jurisdição. Distribuir justiça com celeridade e efetividade nos tempos atuais impõe desafios de gestão que apenas a aprofundada reflexão, revelada em pesquisas científicas com a valorosa contribuição da Academia, pode solucionar.”(Conselho Nacional de Justiça. Consulta nº. 0005282-19.2018.2.00.0000, voto, página 06, conselheiro relator Henrique Ávila, 2019-06-03).

Nessa esteira, mister reconhecer que a solicitação formulada na inicial merece especial atenção, considerando que as apurações do trabalho científico desenvolvido pela solicitante poderão ser de grande valia para o bem público, o progresso da ciência, inovação e para o Poder Judiciário em geral.

Diante do exposto, **DEFIRO** a presente solicitação, cientificando os Oficiais de Justiça, Alessandro Gonçalves Barbosa, Eleandro Alves Almeida, Guilherme Conceição Bonfim, Isabella Lieberenz Camilo Kagan, Moizés Bento dos Reis e Robledo de Freitas, lotados nesta comarca a respeito da pesquisa e enviando os dados necessários ao desenvolvimento do trabalho do solicitante.

Destarte, a parte solicitante deverá entrar em contato com a unidade técnica competente e fornecer o material para a realização da comunicação interna com os participantes da pesquisa.

Dê-se ciência ao solicitante.

Dê-se ciência ainda à Divisão de Distribuição de Mandados do Foro, Coordenadoria Judiciária do Foro, Assessoria de Gestão Administrativa do Foro.

Após, ultimadas as medidas, arquivem-se os presentes autos digitais, com as cautelas de praxe.

À Secretaria Executiva do Foro para providências.

Goiânia, datado e assinado digitalmente.

Héber Carlos de Oliveira
Juiz de Direito e Diretor do Foro

ANEXO B – AUTORIZAÇÃO DO CORREGEDOR GERAL DA JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS

Nº Processo PROAD: 202203000323482



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Gabinete do Corregedor-Geral
Assessoria Jurídica

Nº 0

Processo n.º: 202203000323482
Interessada: Luciano Borges da Silva - Magistrado
Assunto: Consulta (CGJ)

DECISÃO

Cuida-se de expediente apresentado pelo servidor Emerson Machado Xavier, oficial de justiça avaliador da Comarca de Itajá/GO, matrícula n.º 5081394, por meio do qual requer autorização para que os oficiais listados na solicitação participem de uma Pesquisa-Ação Participativa (PAP) e possam coletar e fornecer dados na pesquisa de campo pelo período da realização do trabalho, previsto para iniciar no dia 28/02/2022 e findar no dia 13/05/2022.

O Oficial de Justiça, esclarece que "essa PAP servirá como base empírica da dissertação de mestrado do requerente, discente do curso de Mestrado Profissional em Administração Pública, na área de pesquisa de Gestão Judiciária e Meios Adequados de Solução Consensual de Conflitos, do Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa (IDP) de Brasília-DF, turma 02.2020, discente bolsista pela Escola Judicial de Goiás (EJUG) por meio do Edital 02/2020, cujo tema da pesquisa é "O oficial de justiça como ator na política judiciária de solução consensual de conflitos"; Os oficiais de justiça participantes realizam a pesquisa de campo à medida que cumprem os mandados a eles distribuídos e registrarão na planilha apenas os dados dos mandados em que oferecerem à parte a oportunidade de apresentar proposta de acordo" (evento 1).

Percorridos os trâmites procedimentais, a Assessoria Correcional prestou as informações, constatando que a Corregedoria-Geral da Justiça não possui normativa disciplinando a autorização para acesso à informação sobre o tema apresentado no evento 1 e sugerindo, ao final, o deferimento da solicitação (evento 10).

Assinado digitalmente por: NICOMEDES DOMINGOS BORGES, CORREGEDOR GERAL DA JUSTIÇA, em 24/03/2022 às 17:27.
Para validar este documento informe o código 511775099359 no endereço <https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento>

1



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Gabinete do Corregedor-Geral
Assessoria Jurídica

O feito foi distribuído ao 3º Juiz Auxiliar desta Casa Censora, Dr. Altair Guerra da Costa, que ratificou os informes da Assessoria Correicional, opinando pela autorização do levantamento dos dados, conforme solicitado, deixando claro que tais informações não podem estar salvaguardadas por sigilo. Ainda, sugeriu que *"antes de ter acesso a tais dados/informações, o requerente deverá trazer aos autos o termo de compromisso de que os dados obtidos serão utilizados exclusivamente para fins científicos assinado pelo requerente, orientador (a) e coordenador(a) do curso, consignando em tal termo, outrossim, a metodologia da pesquisa e a descrição das etapas do seu desenvolvimento, além da aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) institucional, se for o caso, arquivando-se posteriormente o presente procedimento"* (evento 11).

É o relatório.

Decido.

Cuida-se, como visto, de expediente apresentado pelo servidor Emerson Machado Xavier, oficial de justiça avaliador da Comarca de Itajá/GO, matrícula n.º 5081394, por meio do qual requer autorização para que os oficiais listados na solicitação participem de uma Pesquisa-Ação Participativa (PAP) e possam coletar e fornecer dados na pesquisa de campo pelo período da realização do trabalho, previsto para iniciar no dia 28/02/2022 e findar no dia 13/05/2022 (evento 1).

Como bem constatado pela Assessoria Correicional nas informações encartadas aos autos no evento 10, este Órgão Correicional não possui normativa disciplinando a autorização para acesso à informação sobre o tema apresentado no evento 1. Desse modo, o pleito deve ser analisado à luz da Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso a Informação), aplicável subsidiariamente.

O sobredito regramento veio conferir transparência ao Estado brasileiro, conforme preconizado pela Constituição Federal. Assim, ela criou o que se convencionou chamar de transparência ativa e transparência passiva. A primeira consiste na divulgação de informações, por iniciativa da própria

Nº Processo PROAD: 202203000323482



PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Gabinete do Corregedor-Geral
Assessoria Jurídica

Administração, em meios de fácil acesso ao cidadão e, a segunda, nos procedimentos para atender a demandas específicas dos cidadãos. Aqui, trataremos da transparência passiva.

Os incisos II, III e V do artigo 7º e §3º, inciso II do artigo 31 da Lei n.º 12.527/2011 possibilitam ao requerente o acesso aos documentos e registros que lhe auxiliará no curso de Mestrado Profissional em Administração Pública, na área de pesquisa de Gestão Judiciária e Meios Adequados de Solução Consensual de Conflitos, do Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa (IDP) de Brasília-DF. Vejamos:

“Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter:

(...);

II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;

III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;

(...);

V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;

(...)

“Art. 31. O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

(...);

§ 3º O consentimento referido no inciso II do § 1º não será exigido quando as informações forem necessárias:

(...);

II - à realização de estatísticas e pesquisas científicas de evidente interesse público ou geral, previstos em lei, sendo vedada a identificação da pessoa a que as informações se referirem; (...).”

**PODER JUDICIÁRIO**

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Gabinete do Corregedor-Geral
Assessoria Jurídica

Como se vê, os mencionados artigos permitem e garantem ao cidadão o direito de manusear dados dos Poderes Públicos, desde que eles não estejam protegidos por sigilo.

Forte em tais razões, acolhido o parecer do 3º Juiz Auxiliar desta Corregedoria, Dr. Altair Guerra da Costa, **defiro o pedido** e autorizo o levantamento dos dados como solicitado, desde que tais informações não estejam salvaguardadas por sigilo e que sejam cumpridas as seguintes determinações:

a) **Notifique-se o requerente, Sr. Emerson Machado Xavier, encaminhando-lhe cópia desta decisão, para que traga aos autos o termo de compromisso de que os dados obtidos serão utilizados exclusivamente para fins científicos, devidamente assinado pelo solicitante, pelo orientador (a) e pelo coordenador(a) do curso, consignando em tal termo, outrossim, a metodologia da pesquisa e a descrição das etapas do seu desenvolvimento, além da aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) institucional, se for o caso.**

b) **Que a resposta a esta solicitação/notificação seja efetivada à Divisão de Protocolo desta Casa Censora, pelo email protocologj@tjgo.jus.br, indicando em seu assunto o número deste Procedimento;**

c) **Acostada a documentação supra, liberem-se os dados solicitados;**

d) **Após, arquivem-se os autos, com as devidas anotações na DGE.**

Cientifique-se o servidor Emerson Machado Xavier, encaminhando-lhe cópia desta decisão.

A reprodução deste ato serve como ofício.

À Secretaria-Executiva.

GABINETE DA CORREGEDORIA-GERAL DA JUSTIÇA, em Goiânia, datado e assinado digitalmente.

Desembargador **Nicomedes Borges**
Corregedor-Geral da Justiça

FE

4



idp

Bo
pro
cit
ref
Miss
são

idp

A ESCOLHA QUE
TRANSFORMA
O SEU CONHECIMENTO