



IMPACTOS DA CRIAÇÃO DAS CENTRAIS DE MANDADOS À FUNÇÃO DOS OFICIAI DE JUSTIÇA DO TJSP

IMPACTS OF THE CREATION OF CENTERS OF OFFICERS FOR THE OFFICE OF JUSTICE OF THE TJSP

Luciana Novo Barbato, Unifaj, Brasil, Brasil, lbarbato@tjsp.jus.br

Christiane Novo Barbato, Unifaj, Brasil, cnbarbato@faj.br

Ana Carolina Barbato Maiochi Venancio, Unifaj, Brasill, carolmaiochi@gmail.com

Resumo

Este trabalho apresenta alguns dos resultados obtidos por uma pesquisa, de abordagem qualitativa, que buscou compreender os impactos das mudanças advindas da implementação das Centrais de Mandados na prática profissional e nas relações interpessoais dos Oficiais de Justiça de duas Comarcas do interior paulista. Partindo-se do pressuposto de que as condições de trabalho, o ambiente laboral e as relações interpessoais que ali se estabelecem interferem severamente na satisfação do colaborador com o seu trabalho, e consequentemente, em seu sentimento de pertencimento àquele contexto, bem como na efetividade do seu desempenho laboral, foram ouvidos 15 Oficiais de Justiça, em dois grupos focais, procurando, através da análise de conteúdo, entender os aspectos positivos ou negativos dessas mudanças e as especificidades do trabalho dos Oficiais de Justiça que ainda podem ser melhoradas, na percepção dos participantes da pesquisa. Concluiu-se que as mudanças, de um modo geral, facilitaram o trabalho desses profissionais, bem como oportunizaram estreitamento das relações interpessoais entre os pares e entre os profissinais e outros atores daquele contexto. Evidenciaram-se o sentimento de isolameto, os riscos e situações de perigo eminente, a falta de informação da população e alguns retrabalhos burocráticos, como os fatores que merecem atenção das autoridades para que possam ser melhorados.

Palavras-chave: Oficial de Justiça; Tribunal de Justiça do estado de São Paulo; Central Única de Mandados.

Abstract

This text presents some of the results obtained by a qualitative research that sought to understand the impacts of the changes arising from the implementation of Mandados Centrals in the professional practice and in the interpersonal relations of the Officers of Justice of two Comarcas of the interior of São Paulo. Based on the assumption that working conditions, the work environment and the interpersonal relations established therein severely interfere with the employee's satisfaction with his work, and consequently, his sense of belonging to that context, as well as the effectiveness of the work. 15 Justice Officers were heard in two focus groups, seeking, through content analysis, to understand the positive or negative aspects of these changes and the specificities of the work of the Justice Officers that can still be improved, in the perception of research participants. It was concluded that the changes, in general, facilitated the work of these professionals, as well as facilitated closer interpersonal relations among peers and between professionals and other actors in that context. The feeling of isolation, the risks and situations of eminent danger, the lack of information of the population and some bureaucratic rework, as well as the factors that deserve attention of the authorities so that they can be improved.

Keywords: Probation officer; Court of Justice of the State of São Paulo; Central Command Office.

Introdução

A federação está alicerçada na autonomia dos entes políticos e na repartição de Competências.



Diz o art. 2º da CF/88:

Art. 2º São Poderes da União, independentes e harmônicos entre si, o Legislativo, o Executivo e o Judiciário.

Entendemos o poder como algo uno e que não pode ser dividido. No entanto, suas atribuições são divisíveis. É o caso do poder exercido pelo Estado.

O Poder Legislativo tem como atividades principais: a iniciativa, discussão, votação, promulgação e publicação, além de sancionar ou vetar leis. Ainda na esfera federal, também integra o Poder Legislativo o Tribunal de Contas da União, órgão que auxilia o Congresso Nacional na fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial da União e das entidades da administração pública direta e indireta. Essa atividade recebe o nome de controle externo.

O Poder Executivo, por sua vez, é o órgão que executa a chefia do Estado, do governo e da administração em geral. Seu chefe é eleito pelo povo e possui várias imunidades e prerrogativas, as quais são essenciais para o exercício imparcial e independente.

O Poder Judiciário garante o verdadeiro Estado Democrático de Direito e sua função precípua é guardar as leis e garantir a ordem. Seus membros possuem certas regalias, como vitaliciedade, inamovibilidade e irredutibilidade de vencimentos.

Possui a função jurisdicional que nada mais é do que a obrigação de, mediante um processo judicial, dizer o que é direito. Atua com o intuito de solucionar os conflitos oriundos das relações estabelecidas entre os entes da sociedade, através da interpretação das leis, exercendo o poder-dever de declarar a quem pertence o direito. Essa é sua função primordial. Além dela, exerce atividades administrativas, ao gerenciar seus órgãos, e legislativas, ao elaborar seus regimentos e normas internos.

A solução dos conflitos se dá com a aplicação da tutela jurisdicional e, para tanto, necessário se faz um procedimento, composto de diversas etapas e que se desenvolve mediante preenchimento de determinadas condições, a que chamamos de processo judicial. Tal procedimento é, ao final, julgado por um juiz de direito e, durante seu desenvolvimento os atos necessários ao seu andamento são praticados por serventuários da justiça.

O foco desse trabalho será a função e as mudanças, ao longo dos anos, do cargo dos oficiais de Justiça do Estado de São Paulo, que, entre os serventuários, desempenham importante papel.

Tal cargo sempre foi hierarquicamente subordinado a um juiz de direito; no entanto, durante muitos anos, foi vinculado a um cartório, no qual havia um escrivão responsável, chefes das seções cível e criminal e diversos escreventes. Como seu serviço primordial sempre foi externo, já que as ordens, em sua maioria são para cumprimento fora do prédio do fórum, os Oficiais de Justiça não possuíam nesses cartórios, mesas, cadeiras, computadores e espaços próprios. Havia unidades judiciárias que possuíam vários Oficiais de Justiça, enquanto em outras, poucos que cumpriam a mesma quantidade de serviço que os demais e em todos os bairros da cidade, inclusive as zonas rurais.

Em 2007, o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo reconheceu a necessidade de uma organização própria do cargo e iniciou os estudos para a criação da primeira Seção Administrativa de Distribuição de Mandados, após manifestação de um grupo Oficiais de



Justiça que trabalha nas varas da família, na comarca da capital. Esse grupo, autorizado pela presidência, setorizou o cumprimento de mandados, em seis daquelas varas, obtendo ganho na produtividade, o qual foi apontado em levantamentos estatísticos.

Pioneiramente, a instalação da nova seção se deu na comarca de Guaratinguetá, em abril de 2008, como projeto piloto. Com o resultado positivo, o Tribunal vislumbrou a possibilidade de estender para as comarcas da capital e interior. Assim, com o passar dos anos, está sendo implantada em todas as comarcas do Estado.

A partir de então, os oficiais de justiça passaram a ter uma seção que organiza sua vida funcional e seu trabalho. Todos os oficiais da Comarca passaram a prestar serviços setorizados, com uma carga distribuída igualmente entre todos, através de um sistema informatizado. Dessa forma, houve mudanças tanto na infraestrutura e ambiente de trabalho, como na relação interpessoal.

Conforme nos ensina Sciotti (2016, p. 108):

Muitas vezes, entramos em um espaço e imediatamente captamos determinada atmosfera, uma energia que nos leva a ter sensações positivas ou negativas. Muitos são os fatores que nos levam a essas percepções, como o ambiente físico-espacial, os recursos materiais e tecnológicos disponíveis e a forma de agir das pessoas (atenção/desatenção, tranquilidade/nervosismo, cuidado/desleixo, etc.). Os ambientes são reflexo da combinação entre pessoas, emoções, expressões, cores, texturas, objetos, temperatura e outros fatores que, somados, gerarão percepções e nos farão classificá-los.

Nas palavras de Chiavenatto:

O clima organizacional constitui o meio interno ou a atmosfera psicológica característica de cada organização. O clima organizacional está ligado ao moral e à satisfação das necessidades dos participantes e pode ser saudável ou doentio, pode ser quente ou frio, negativo ou positivo, satisfatório ou insatisfatório, dependendo de como os participantes se sentem em relação à organização. O conceito de clima organizacional envolve fatores estruturais, como o tipo de organização, tecnologia utilizada, políticas da companhia, metas operacionais, regulamentos internos, além de atitudes e comportamento social que são encorajados ou sancionados através dos fatores sociais. (CHIAVENATO, 2003, p. 373).

Com base nessa linha de entendimento, o Tribunal visualizou a importância de focar na organização e ambiente de trabalho, assim como no capital humano. Observa-se que a nova gestão da diretoria do Tribunal se deu conta de que não basta investir em tecnologia e infraestrutura, embora indubitável sua importância. Nesse sentido, vislumbra-se uma preocupação com a melhoria da organização do trabalho, como um todo, desde a sua estrutura física, investindo em instalações e equipamentos de trabalho, bem como na gestão das pessoas, através de treinamentos de liderança e desenvolvimento do ambiente de trabalho. Em decorrência dessa nova tendência, no que tange aos Oficiais de Justiça, foram criadas as Seções Administrativas de Distribuição de Mandados, também denominadas Central de mandados.

Dessa forma, verifica-se que as mudanças citadas acima têm sido reflexo do acolhimento desse entendimento pelo Tribunal de Justiça, que se deu conta de que o funcionário valorizado e adequado ao ambiente de trabalho rende muito mais do que um funcionário desmotivado, em



decorrência da desorganização estrutural ou daquele que não sente que faz a diferença na organização em que está inserido.

Considerando que a quantidade de Oficiais de Justiça ativos no Estado de São Paulo, que, conforme informação do setor de recursos humanos do Tribunal de Justiça é de 4.767, conclui-se que a criação da Seção Administrativa de Distribuição de Mandados representa um grande impacto na prestação jurisdicional, já que são eles quem efetivam as ordens proferidas pelos juízes.

O objetivo deste trabalho é analisar tais mudanças e inferir o grau de satisfação dos Oficiais de Justiça com relação ao atual cenário de trabalho, além de identificar pontos que possam ser melhorados, e de que maneira a gestão pode contribuir para o alcance dessa melhoria.

Por seu turno, a relevância da pesquisa é a necessidade de obter uma real ideia do que mudou no exercício da função de Oficial de Justiça com a implementação da atual estrutura de serviço, a fim de alcançar um aperfeiçoamento no desenvolvimento de sua atividade funcional, o que certamente contribuirá para uma eficiente prestação jurisdicional, indo ao encontro de um dos valores elencados pelo Poder Judiciário, qual seja, a eficiência; bem como uma maior interação na relação com os demais colegas, colaborando na troca de informações e no oferecimento de eventual suporte no cumprimento de suas atividades.

Ademais, há pouquíssimas pesquisas publicadas que visam colocar em pauta as especificidades do trabalho do Oficial de Justiça do estado de São Paulo, dando voz a esse profissional, cuja função é fundamental para a consecução dos objetivos a que se propõe a justiça e a ordem desse estado.

1. O CARGO E AS FUNÇÕES DOS OFICIAIS DE JUSTIÇA

O Oficial de Justiça atualmente é um servidor concursado e nomeado pelo Tribunal de Justiça e atua como auxiliar da Justiça.

Nary (1988) apregoa que o cargo Oficial de Justiça tem sua origem no direito hebraico (a.C.). Desde aquela época, os juízes de paz tinham sob suas ordens oficiais encarregados de executarem suas sentenças proferidas nos processos penais. Cabia aos oficiais, equipados com um bastão, proceder às prisões dos condenados. Também no direito justinianeu (482 - 565) foram criados os órgãos “Apparitores” e “executores”, a quem eram atribuídas incumbências coerentes com a natureza do juiz a que eram vinculados, as quais hodiernamente são cumpridas pelos Oficiais de Justiça. Por um período em que eram aplicadas leis medievais, com prática germânica de citação e execução privadas, os oficiais tiveram pouca importância. No entanto, com a formação do processo comum, sob a influência do direito romano e canônico, os Oficiais voltaram a exercer função de auxiliares do juízo. O cargo também teve previsão no direito francês, através do decreto de 14 de junho de 1813. Em Portugal, com a fundação da monarquia, há o surgimento da classe dos Oficiais de Justiça, primeiramente denominados, meirinhos, nos séculos XII e XIII. Com o surgimento do Código Filipino em Portugal (sancionado em 1595 e impresso em 1603), manteve-se o cargo, prevendo cinco espécies de meirinhos: meirinho mor; meirinho da corte, meirinho dos clérigos, meirinho da correição da comarca e meirinho, com função típica de Oficial de Justiça. Até o advento do Código Civil, em 1916, muitas das disposições do Código Filipino eram aplicadas no Brasil. No tempo do Império, o Oficial de



Justiça no Brasil era nomeado e demitido livremente por juízes de direito e de paz. Com a Proclamação da República, suas atribuições foram estipuladas na legislação federal, nos Códigos Processuais e no Regimento de Custas.

Hodiernamente, as funções dos Oficiais de Justiça estão preceituadas no art. 149 do CPC:

Art. 149, CPC. São auxiliares da Justiça, além de outros cujas atribuições sejam determinadas pelas normas de organização judiciária, 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.

Suas incumbências estão elencadas no art. 154 do mesmo códex. Têm, portanto, seus deveres e direitos elencados pelos Códigos Processuais e normas internas emanadas pelo Tribunal. Esse funcionário público é hierárquica e diretamente subordinado a um juiz.

Sua função se desenvolve da seguinte maneira: o magistrado profere uma decisão dentro do processo e esta será transcrita por um escrevente técnico judiciário, em um documento denominado: “mandado”, o qual será cumprido por um Oficial de Justiça que atue sob a jurisdição daquele magistrado. Este se dirige ao endereço informado ou qualquer outro local onde seja encontrada a pessoa que deve receber tal ordem judicial, e transmite a ela tal determinação, e caso seja necessário, pratica os demais atos necessários ao cabal cumprimento à ordem.

Ao final, registra o resumo da ocorrência, denominada: “certidão.” Muitas vezes, a ordem é mais do que uma ciência à parte (citação/intimação), como nos casos, por exemplo, de busca e apreensão de veículos ou de menores, ou de penhora de bens, ou ainda condução coercitiva de pessoas para participar de audiência. Assim, trata-se de um trabalho que envolve riscos, já que, em sua grande parte, as ordens desagradam quem as recebe.

2. AS MUDANÇAS COM A IMPLEMENTAÇÃO DAS CENTRAIS DE MANDADOS

Anteriormente à criação das centrais de mandados, os Oficiais de Justiça desempenhavam suas funções dentro de um cartório. Por vezes cumpriam ordens emanadas somente de um tipo de processos, cível, criminal, infância, execução fiscal, júri, etc. Em outras comarcas, principalmente as do interior, os cartórios são mistos, ou seja, tramitam processos de várias áreas. Os oficiais eram vinculados a um cartório e subordinados ao juiz responsável pelo andamento daquele. Havia cartórios que possuíam um número ínfimo de Oficiais de Justiça para dar cumprimento a todo serviço, enquanto em outros havia mais oficiais para a mesma quantidade de trabalho. Essa foi uma das principais mudanças engendradas pela criação das centrais de mandados, uma vez que todos os Oficiais de Justiça da Comarca tiveram seus cargos vinculados à Seção Administrativa de Distribuição de Mandados, na qual sua vida funcional é regulamentada e, através da qual é distribuído todo o serviço de forma igualitária, através de um sistema que o faz de maneira equilibrada.

Ainda nos remetendo aos cartórios, uma característica que deve ser levada em conta era a estrutura física. Como o serviço principal dos Oficiais de Justiça é externo, a maioria dos cartórios não dispunha de mesa, cadeira, computadores e, muito menos, um local apropriado para que os oficiais pudessem receber os mandados (ordens judiciais), assinar o ponto, que



atualmente também é digital, resolver questões sobre suas férias, licenças, ou qualquer outro assunto que lhes dissesse respeito. Caso o oficial precisasse entrar em contato telefônico com alguém para dar seguimento à ordem, como, por exemplo, alguém que fosse ficar responsável pelo recebimento de um objeto apreendido, também não dispunha de um local para que pudesse fazê-lo de modo reservado. Os mandados eram colocados em pastas e, quando o oficial se dirigia ao cartório, tinha que pegá-los, apoiá-los em alguma mesa que era utilizada por algum escrevente, ou no balcão de atendimento ao público, assinar o livro em que eram feitas as cargas, devolver as ordens cumpridas, aguardar, por vezes, em pé, o responsável pelo recebimento dar baixa nas cargas, resolver ali, no interior do cartório e em meio às mesas dos escreventes, enquanto esses realizavam seu trabalho, qualquer assunto acima descrito, enfim, tomar as suas providências sem ter qualquer privacidade ou estrutura para tanto.

Essa foi uma mudança drástica com a criação da central de mandados. Isso porque foram criadas seções, com sala própria, mesas, cadeiras, computadores, ou seja, toda uma estrutura apropriada.

Também não havia um sistema equilibrado de distribuição de serviço, já que os critérios eram muito subjetivos e em algumas situações dependiam do entendimento do funcionário responsável pela distribuição. Com as centrais de mandado, a distribuição é feita por um sistema informatizado. Cada ordem possui um peso, de acordo com a dificuldade e, no momento da distribuição, esse peso é considerado. Observa-se, portanto, que houve uma padronização dos procedimentos nas unidades cartorárias e um melhor aproveitamento dos recursos humanos.

Outra significativa alteração no serviço do oficial de justiça refere-se ao seu deslocamento para cumprimento dos mandados. Anteriormente, como o serviço não era organizado considerando-se os endereços em que se realizariam os atos determinados, o deslocamento do Oficial de Justiça se dava para todos os lados da cidade. Com a implementação das centrais de mandado, foram criadas zonas territoriais específicas dentro da comarca, para cumprimento das ordens. Em cada zona ficam vinculados um ou mais oficiais, dependendo da necessidade. Assim, na prática, o que se observa é uma otimização do tempo e do serviço, já que os mandados são distribuídos àquele grupo de oficiais considerando-se a região do endereço constante do mandado, o que evita um deslocamento que, anteriormente, por vezes, dava-se, para cumprimento de uma só ordem, em locais extremamente distantes uns dos outros, evidenciando-se, aqui, que o menor deslocamento comina em uma maior celeridade na prestação jurisdicional.

De se ressaltar que, juntamente com a criação das seções e com a concentração do serviço e dos oficiais nas seções, adveio a utilização de um instrumento de serviço denominado “web connection”, em maio de 2014, que possibilitou o acesso remoto a todos os oficiais do Estado. Com isso, o Tribunal viabilizou a alimentação do sistema, o recebimento de mandados, o registro de atos e diligências e a elaboração de certidões em suas residências.

Em princípio, não havia previsão nas normas da Corregedoria para regulamentação das mudanças. Por isso, foi autorizada a elaboração de portarias pelos juízes corregedores das seções com regras de funcionamento, as quais passavam pelo crivo da Corregedoria. Posteriormente, houve uma compilação dessas portarias, que deu origem ao Provimento 34/2012 da Corregedoria, o qual, mais adiante, serviu de fundamento para alteração das Normas Superiores da Corregedoria Geral da Justiça, nas quais foi criada uma nova seção das no



capítulo referente aos Oficiais de Justiça, especificando as regras que devem ser seguidas por todas as Seções Administrativas de Distribuição de Mandados, além daquelas contidas em Comunicados e Provimentos emitidos posteriormente, pela própria corregedoria.

Nesse ponto, vislumbram-se dois principais eixos, que inicialmente orientaram a pesquisa que ora se apresenta. O primeiro descritivo, no qual a situação atual é retratada em como o serviço está se desenvolvendo com as mudanças, e como os oficiais entrevistados observam e assimilam as mudanças; o segundo leva em conta a economia processual, no sentido de quanto o Estado gasta com as diligências, abordando a existência e de eventuais mudanças e melhorias na efetiva prestação jurisdicional, após as alterações. A dicotomia entre a forma que os funcionários reagem às mudanças, inclusive em relação ao bem-estar de cada funcionário na prestação de seus serviços, bem como qual é o resultado prático da implementação da central na prestação jurisdicional, que é o fim último do TJ, é uma dinâmica de grande relevância, o que justifica sua análise.

3. METODOLOGIA

O presente estudo, de abordagem qualitativa, baseou-se nas falas de dois grupos focais, com 15 Oficiais de Justiça de duas Comarcas do interior paulista, que distam certa de 20 km entre si. Aqui, denominaremos as Comarcas por Comarca 1 e Comarca 2.

Inicialmente, os Juízes Corregedores dessas Comarcas autorizaram formalmente a pesquisa, e todos Oficiais de Justiça das duas Comarcas foram convidados a participar da pesquisa, informalmente, pela autora, Escrevente-Chefe da Central de Mandados de uma das Comarcas, e pela orientadora deste trabalho, Oficiala de Justiça da outra Comarca. Sete Oficiais de Justiça da Comarca 1 e oito Oficiais de Justiça da Comarca 2 compareceram ao grupo focal, e estando cientes dos objetivos e demais especificidades do processo, preencheram e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Os grupos focais – um encontro da autora e da orientadora deste trabalho, com o grupo de Oficiais de cada Comarca - aconteceram em salas no interior dos fóruns dessas Comarcas, entre maio e junho de 2017, e levaram cerca de uma hora cada um deles. Foi utilizada gravação de áudio, e as falas foram transcritas e, posteriormente, a análise desse conteúdo baseou-se em Bardin (1977).

A autora e a orientadora deste trabalho, com base em suas experiências profissionais, estabeleceram duas pré-categorias de análise:

Primeira categoria: Prática profissional - inclui as mudanças percebidas pelos participantes da pesquisa, com relação à prática profissional, decorrentes da implementação das Centrais de Mandados;

Segunda categoria: Relações Interpessoais - engloba as mudanças nas relações interpessoais dos Oficiais em seu ambiente de Trabalho, com os diversos atores que compõem esse contexto.

Essas categorias iniciais serviram de fio condutor para a elaboração do roteiro de entrevista a ser seguido nos grupos focais, que se compôs de sete questões que buscaram compreender o impacto da criação das Centrais de Mandados na prática profissional dos Oficiais de Justiça participantes da pesquisa, bem como na relação interpessoal desses com os colegas, gestores e



usuários do serviço prestado pelos fóruns locais, objetivando entender em que medida houve melhora na qualidade de vida no trabalho desses serventuários da justiça.

Contudo, da análise das transcrições das falas dos sujeitos de pesquisa surgiram as subcategorias.

As subcategorias da primeira categoria - Prática profissional – são as que seguem:

- Impactos das mudanças da distribuição de mandados na prática profissional dos Oficiais de Justiça: Aqui se incluem os impactos da distribuição dos mandados por zona territorial preestabelecidas, no que se refere à prática profissional dos Oficiais de Justiça.
- O sistema de gestão do serviço, os equipamentos e as consequências para a prática profissional: Nesta subcategoria foram considerados os impactos, na prática profissional dos Oficiais de Justiça, da utilização do sistema que gerencia o serviço de distribuição, recebimento, registro de diligências e atos, e emissão e assinatura digital de certidões, bem como da criação de um espaço físico, a sala dos Oficiais de Justiça.

A segunda categoria - Relações Interpessoais – foi dividida nas subcategorias a seguir expostas:

- Impactos da distribuição de mandados por zonas territoriais nas relações interpessoais
- A sala física como possibilitadora do estreitamento das relações entre os Oficiais e gestores: Nesta subcategoria foram considerados os impactos da criação de um espaço físico – a sala dos Oficiais de Justiça – no que se refere ao relacionamento entre os Oficiais e seus pares e gestores.

Além dessas categorias, este trabalho traz as vozes de alguns Oficiais que apontam as dificuldades de sua prática profissional, que ainda carecem de ações e medidas para que sejam aplacadas, proporcionando melhor qualidade de vida no trabalho do Oficial de Justiça.

4. A PERCEPÇÃO DOS OFICIAIS DE JUSTIÇA COM RELAÇÃO ÀS MUDANÇAS

Através de dois grupos focais, obteve-se a percepção de 15 Oficiais de Justiça de duas Comarcas do interior paulista, no que se refere às consequências da implementação das Centrais de Mandados, a qual retratamos abaixo, em seus pontos principais.

4.1 As mudanças relativas à prática profissional e suas consequências

As falas dos Oficiais de Justiça indicam que a prática profissional, em geral, ganhou mais celeridade e organização após a criação das Centrais de Mandados. O sistema facilitou, mas ao mesmo tempo burocratizou, no sentido da necessidade de reprisar as informações em diversas etapas diferentes do registro dos atos efetivados.

4.1.1 Impactos das mudanças da distribuição de mandados na prática profissional dos Oficiais de Justiça

No tocante ao zoneamento, os sujeitos da pesquisa afirmaram que ele foi benéfico, no sentido da economia de tempo e diminuição das despesas com os deslocamentos, além de facilitar o



trabalho ao proporcionar que o Oficial de Justiça responsável por dada zona territorial da Comarca passe a conhecer os moradores e a identificar seus endereços, mesmo quando, eventualmente, eles estão incompletos ou errados nos mandados.

O que ajuda muito, de repente, se tem algum erro no mandado, de endereço, número da residência. Tem algumas pessoas que a gente já sabe onde mora, acabou de intimar. E a gente já sabe e acaba facilitando. Às vezes o mandado poderia ser negativo por conta disso, e como a gente já está acostumado, é da nossa área, a gente já sabe o que está acontecendo. (Beatriz, Comarca 1)

O menor deslocamento do oficial e, conseqüentemente, a agilidade no resultado obtido, é apontado na fala dos Oficiais participantes, considerando que, anteriormente, todos os oficiais deviam se deslocar para todas as áreas da cidade e, atualmente, a distribuição dos mandados leva em consideração os endereços nos quais as diligências devem ser realizadas, separando os mandados por zonas; assim, os Oficiais cumprem várias ordens em locais próximos, e, conseqüentemente, o resultado é mais rápido.

É o que se observa na fala de Daniela, Oficial de Justiça há mais de 30 anos:

Eu já acho que melhorou na agilidade. Porque, você tendo um setor pequeno, você faz muito rápido. Quando a gente corria a comarca inteira, demorava demais. Então, era muita cobrança da gente, muito serviço; a gente andava que nem barata tonta, e não fazia quase nada. Agora não. A gente está num pedaço pequeno, então é rápido e fácil. (Daniela – Comarca 1)

Ainda com relação à distribuição dos mandados com base na segmentação das comarcas em zonas, os Oficiais participantes referiram-se ao caso em que um Oficial se dirige a um endereço pertencente à zona de sua responsabilidade e, ao ali chegar, obtém informação de que a pessoa procurada se mudou para endereço que pertence à zona de um segundo Oficial. Se o Oficial que retirou o mandado se dirigir ao outro endereço, fora da zona sob sua responsabilidade, ele recebe a restituição das despesas de apenas um dos deslocamentos, o que é considerado injusto pelos participantes da pesquisa, pois se o Oficial não se dirigir ao segundo endereço e o mandado for devolvido e redistribuído, o outro Oficial receberá o reembolso pela despesa desse segundo deslocamento. Em decorrência disso, o Oficial acaba devolvendo o mandado para redistribuição, o que pode gerar demora, em contraponto à celeridade que, entendem, deveria ser priorizada pelo serviço.

Como toda novidade, algumas coisas acho que tinham que ser adaptadas. Essa questão de, se você vai em um endereço, a pessoa mudou para uma área de outro colega. Você devolve o mandado, isso tudo gera uma certa demora, que vai no sentido contrário do objetivo da instalação da central. Porque se eu for no outro endereço eu não vou ganhar. Então eu vou dar para o meu colega, ganho eu e ganha ele. Então eu acho nesse sentido é um retrocesso. Não vejo habilidade aí. (Walter – Comarca 1)

4.1.2 – O sistema de gestão do serviço, os equipamentos e as conseqüências para a prática profissional

No que se refere ao sistema de gestão do serviço dos Oficiais, os participantes da pesquisa indicaram uma sensação de segurança, tranquilidade, que decorre do fato de ser possível checar



os mandados que estão em posse do profissional. O sistema permite que seja feito o controle do que existe em carga para o oficial, permite uma organização do próprio serviço.

A gente consegue ver no sistema quais mandados estão com a gente. Ou mesmo, ontem eu estava fazendo o mapa e falei: Nossa! Esse mandado eu não devolvi ainda.” Porque eu não tinha dado baixa no meu registro. E foi que eu procurei no sistema, achei que eu tinha devolvido no mês passado e eu tinha esquecido de dar baixa no meu registro. (Beatriz – Comarca 1)

Além disso, a padronização na resolução das situações divergentes foi uma das mudanças vistas de forma positiva pelos participantes da pesquisa:

Fica também mais padronizada a coisa com a central, porque a gente conversa sobre o tema. ‘Vamos fazer desse estilo.’ Então todos fazem. Quando não era assim, a gente conversava com um ou com outro. Então meio que seguia a linha de um ou de outro. Agora tem uma padronização. (Fabiana – Comarca 2)

O sistema fornece uma garantia de registro dos procedimentos, o que gera segurança para os oficiais; antigamente, os mandados certificados eram deixados em uma pasta, para que posteriormente algum dos escreventes desse baixa, o que gerava insegurança, pois poderia extravaiar algum deles, antes de que fosse dada a baixa, e o Oficial teria que responder.

Antes da implementação da Central de Mandados, o mandado era certificado manualmente (máquina de escrever, formulários próprios ou digitados no computador); a carga a um dos oficiais do cartório era realizada através de registro em livro, segundo critérios, por vezes, subjetivos, e o cumprimento e a devolução eram conferidos por uma pessoa responsável pelo serviço. Atualmente, o mandado é gerado no sistema informatizado, distribuído também nele, com equilíbrio da carga de serviço entre os oficiais e, controle estendido a todos que tem acesso ao sistema. Sobre esse fato, Dario comenta: “...a gente sempre fez tudo certo, só que muitos lugares por aí a coisa não é, às vezes, feita com a mesma lisura. Eu achei que a central veio mesmo para dar uma organizada e uma controlada melhor no serviço.”(Dario - Comarca 2)

O sistema de devolução de mandados, tanto de carga como de devolução, nos deixa mis seguro. Antigamente você certificava um mandado, pelo menos onde eu trabalhava, jogava lá numa pastinha....Então isso, você devolveu no sistema, beleza. Está garantido, está seguro, seu papel está feito. Isso trouxe uma segurança bem legal.” (Walter – Comarca 1)

Outro ponto positivo das mudanças refere-se ao serviço centralizado. Antigamente, o Oficial de Justiça tinha que pegar os mandados do cartório cível, do criminal e, às vezes do juizado especial. Atualmente, os mandados são concentrados na central de mandados. “Melhorou bastante porque antes tinha primeira, segunda vara e juizado que às vezes acumulava tudo. Tinha que ir buscar nos cartórios e no juizado. Aqui na central ficou tudo isso centralizado. Na central não importa de que vara é; todos os mandados são direcionados para lá.” (Sílvia - Comarca 2).

A divisão de serviço mais equilibrado, considerando que o sistema informatizado distribui os mandados para os oficiais que estão cadastrados em determinada zona e, considera o peso do mandado, ou seja, o grau de dificuldade, é bem-vista pelos participantes, como se observa na fala do Oficial de Justiça Eduardo a seguir:



Eu acho que antes nós não nos sentíamos subordinado ao juiz. Nós tínhamos uma interferência direta via diretor do cartório. Então na verdade eu não me sentia subordinado ao juiz. Eu me sentia um subordinado ao diretor do cartório. E isso acarretava outras consequências. Parecia que certos mandados eram enviados a você sem um devido critério de distribuição. Você, às vezes, pegava um mandado que era final de outro. Quem que gerava isso eu não sei. Assim como mandados que deveriam vir pra mim poderiam ir pra outros e eu nem ficava sabendo. Então parecia que não existia...ficava uma sensação que existia uma escolha. “Esse oficial vai cumprir. Ou aquele vai cumprir.” Com a criação da central de mandados ficou mais justo. Porque todos os oficiais da Comarca pegam, teoricamente, a mesma quantidade de mandados..” (Eduardo, Comarca 2).

A existência de um banco de dados disponíveis no sistema é outro fator que facilitou o serviço dos Oficiais de Justiça, segundo a percepção dos participantes.

Com o sistema eu consigo dar uma investigada, mais informações, o telefone, alguma coisa assim, quem já achou a pessoa, quem não achou. (...) Eu acho que teria muito mandado que seria negativo, se não fosse por esse banco de dados que está à disposição. E eu concordo com eles. Para uma comarca grande, que não é o nosso caso, você não tem tempo de usar esse banco de dados, mas você tendo tempo. Eles disseram “mas não é minha obrigação.” Mas não é bem assim. O seu intento não é cumprir? Você não tendo tempo tudo bem, mas tendo, por que não utilizar? Eu penso assim. É a vantagem que eu vejo no sistema (Wanderley – Comarca 2)

Um ponto negativo do sistema, levantado pelos sujeitos da pesquisa, é a necessidade de repetidas inserções das mesmas informações no sistema. Alegaram que o sistema, apesar de ter facilitado o controle do trabalho, não transfere informações de uma fase a outra do registro de atos e emissão de certidão, o que acaba por exigir um trabalho repetitivo. Nesse sentido, sugerem que o sistema seja aperfeiçoado com vistas a transferir as informações inseridas pelos Oficiais, para que em todas as fases da inserção de atos e emissão de certidão, essas informações não precisem ser reinsersidas.

Outro ponto que parece não ter sido resolvido com a utilização do sistema de gestão dos dados é evidenciado na voz de Sidney:

Dificuldade que eu sinto é, às vezes, em relação a endereço. Como o colega (...) comentou, muitas vezes a gente conhece a pessoa, sabe quem é e sabe o endereço e a gente faz uma pesquisa, localiza, põe no sistema o endereço novo e depois volta com o antigo. Daí, por exemplo, a gente vai fazer, procura, procura, não acha a pessoa, vence o prazo, vai fazer, quando entra no sistema, no cadastro tá lá: ‘outros endereços’. Então a dificuldade que eu vejo, às vezes uma tal pessoa, você não grava o nome, mas sabe que já foi uma ou duas vezes, cadastrou o novo endereço. E quando você vê que volta o endereço antigo, e acaba perdendo. Fica negativo. Isso é um ponto ruim. (Sidney – Comarca 2)

O espaço físico que atualmente acomoda os Oficiais no interior do fórum local, equipados com computadores à disposição dos profissionais, é citado pelos participantes como um dos fatores positivos da criação das Centrais de Mandados: “O computador mesmo, a gente precisava pedir



licença. Eu não tinha nem alguém para entrar numa máquina. Tinha que pedir para alguém (para algum escrevente do Cartório).” (Beatriz – Comarca 1)

4.2 As consequências da implementação das Centrais de Mandados no que se refere ao relacionamento interpessoal no ambiente laboral desses profissionais

O relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho é um dos responsáveis pela manutenção do clima organizacional e da qualidade de vida no trabalho. Assim, destaca-se a importância de que se estabeleçam laços afetivos entre pares e entre os colaboradores e seus gestores. Nesta seção, as consequências da implementação das Centrais de Mandados aos relacionamentos que se estabelecem entre os atores envolvidos no serviço do Oficial de Justiça são abordadas.

4.2.1 Impactos da distribuição de mandados por zonas territoriais nas relações interpessoais

Com a distribuição dos mandados por zonas territoriais, uma melhora é observada pelos Oficiais na relação oficial-jurisdicionado:

Eu até estava outro dia conversando com a minha esposa, a gente (o Oficial) virou meio que um... tem aquele policial de quarteirão nos Estados Unidos, né? A gente está sempre com o mesmo público alvo. Está certo que não é a mesma natureza, lógico, o policial muitas vezes é visto como amigo da população, com o Oficial nem sempre acontece. Mas como a gente está sempre no mesmo lugar, fica uma coisa meio cansativa, toda vez que a gente for numa pessoa, a gente ficar brigando. /então a pessoa acaba, pelo cansaço, nos tolerando. E isso torna a execução do serviço um pouco mais fácil. Eu acho isso altamente positivo, não sei se para vocês também. (Silvio – Comarca 2).

Contudo, a percepção de alguns dos Oficiais da Comarca 1, participantes da pesquisa, aponta que, ao mesmo tempo em o espaço físico e nova dinâmica do trabalho possibilitaram a aproximação entre os Oficiais, também desestimulou o serviço realizado em duplas de Oficiais, que se reuniam para se dirigirem, em um único automóvel, a locais mais distantes, tais como os que pertencem à extensa zona rural que pertence à Comarca em questão.

Eu acho que houve um pouco de mudança sim. No sentido de que antes, o que acontecia comigo? A gente tinha mandados para uma área rural, por exemplo; algum bairro, a gente juntava dois, três Oficiais de Justiça e ia cumprir juntos. E agora está cada um na sua área e acaba trabalhando cada um por si. Mais individual. (Beatriz– Comarca 1)

Só quem trabalha na mesma área que pode ir junto. Eu também acho isso. Porque, antigamente, eu sempre trabalhava com alguém. Sempre alguém ia junto, conversando, batendo papo, cumprindo os mandados, era até gostoso. E agora, não. Eu agora peço para a Mari, fico obrigando a Mari a ir comigo. (risos) Eu não acho bom trabalhar sozinha. Ficar o dia inteiro sozinha, só trabalhando, só trabalhando, acho cansativo. Acho desgastante ficar sozinha o dia inteiro.” (Daniela – Comarca 1)

Além disso, alguns Oficiais da Comarca 1, sentem certo distanciamento dos Escreventes de Cartório:



Eu pelo menos, antes eu interagira mais com o pessoal do cartório porque eu fazia muita certidão na mão, fazia lá no cartório. Ai agora a gente se distanciou bastante deles. A gente quase não vai lá. Separou. As repartições, cada um fica no seu espaço, né? As vezes a gente nem conhece o pessoal do cartório. Tem uma lá que eu nem conheço. (Andréa – Comarca 1)

É. Tem esse ponto. Distanciou. (Beatriz - Comarca 1)

Tinha esquecido. Antigamente eu conhecia todo mundo. Agora eu não sei nem quem é funcionário e quem não é. (Daniela – Comarca 1)

Outro ponto favorável é o relacionamento que se estabelece entre o Oficial de Justiça responsável por certa zona e as pessoas que nela residem. Já que o Oficial frequenta determinada zona, acaba por conhecer detalhes que, antes da criação das Centrais de Mandados, não era possível.

Muitas vezes a pessoa conhece tão bem a gente. Chama pelo nome: Oi, Amanda!” (...) Ontem mesmo eu liguei para (uma) pessoa, e ela: “Eu vou estar tal hora em casa.” Ele (a pessoa) voltou a ligar (para a Oficial): “Estou chegando agora. Quer vir?” E rapidinho eu consegui intimar ele no horário que ele falou. Lógico, não são todos os casos, todas as pessoas que agem de boa fé”; (Amanda)

4.2.2 A sala física como possibilitadora do estreitamento das relações dos Oficiais de Justiça com seus pares

De uma forma geral, os Oficiais de Justiça concordam que a existência da sala dos Oficiais de Justiça possibilita um contato entre pares que não existia antes da criação das Centrais de Mandados.

“Eu acho que, de uma maneira geral, o pessoal aqui se dá bem. Organizamos até, uma vez por mês, um cafezinho da manhã. (...) Que não tinha antes. É uma forma de manter um papo descontraído.” (Walter – Comarca 1)

Fora que facilitou encontrar os outros Oficiais; porque antes não coincidia de encontrar os outros oficiais. Encontrar e trocar informações ou pedir ajuda, fica mais fácil; foi um ambiente para acolher e unir os oficiais. Trocar experiências também.” (Fabiana – Comarca 2)

Antes da criação das centrais de mandados, os oficiais não tinham mesa, cadeira, equipamento, nem tampouco espaço próprios. Agora, sentem-se fazendo parte de uma equipe. “Eu acho que o impacto que eu senti mais rápido foi o de ter um lugar que é para a função. O lugar dos Oficiais de Justiça. Você se sente mais acolhido, porque eu me sentida como intruso no cartório e na central parece que você está chegando no seu lugar mesmo.” (Vanderley - Comarca 2)

4.3 ESPECIFICIDADES DO TRABALHO DO OFICIAL DE JUSTIÇA E ASPECTOS A SERM MELHORADOS

De um modo geral, os Oficiais de Justiça que participaram da pesquisa consideram, como aspectos negativos, o seu trabalho ser solitário, imprevisível e oferecer risco à vida. As



dificuldades do exercício da função, segundo a percepção desses profissionais, são agravadas pelo desconhecimento por parte da população. Essas percepções são externadas nas falas que se seguem.

Os participantes alegaram que na maioria das vezes, levam notícias ruins, tais como condenações, penhora dos bens e as pessoas os recebem com agressividade; em algumas ocasiões, o oficial está dentro da casa da pessoa, sozinho e desarmado. “*Muitas vezes a gente vai em locais que nem a polícia vai. E nós vamos desarmados, sozinhos, à noite às vezes. E tem que ter muita cautela.*” (Sidney – Comarca 2)

(...) teria que ser um cargo que teria que ser exercido sempre por duas pessoas. Sempre, sempre, por questão de segurança. (...) Como policial. Sempre em dois, sempre com parceiro. Não vai acontecer nunca isso. Mas eu acho que seria necessário. Uma entrada para uma penhora, uma descrição de bens, qualquer coisa que seja, que na verdade, você fica muito vulnerável. Dando as costas para a pessoa, a todo momento. (...) Teve um cara que tive que intimar que pirou, por razões dele. Eram razões verdadeiras. Ele teve um filho que foi violentado e morreu em decorrência disso, uma criancinha. É foi terrível. Ele ficou louco mesmo e morava no meio do mato. Maurício que ele chama. Ele ficou morando no meio do mato, em uma casa que estava caindo, pegou fogo em metade da casa. (...) Eu fui com um senhor lá que é dono de um sítio ali perto. Ele falou: “Pelo amor de Deus!! Não fala que você é da justiça. A gente só veio fazer uma visita. Só estou te levando lá para você ver como que é. Não me fala nada.” Eu fiz isso. Depois até fiquei pensando. Será que eu deveria ter dito que ele tinha que sair? Porque era para ele sair fora de lá. Passado um certo tempo, tanto de os vizinhos ligarem – fiquei sabendo disso ontem, na realidade – foi o CREAS, o pessoal lá para verificar qual era a situação dele. Bom, resumindo, policial, com guarda e tudo o mais foram para conversar com ele para internar, enfim, tirar ele dali, ele foi de foice em cima. Pegou a foice e foi para cima do policial e aí contiveram ele. (...) Deu o que fazer para tirar a foice. Não sei se você ficou sabendo disso. E agora parece que ele está bem. Faz um cinco meses que passou por um trabalho psicológico, ficou internado mesmo. Está num outro lugar, não está mais lá. Mas, enfim. Voltando ao assunto, você imagina num caso desse, sozinho, num lugar desse. O cara te mata e ninguém fica nem sabendo.” (Ricardo – Comarca 2)

Para esse ponto, houve duas sugestões para melhoria: porte de arma e todas as ordens serem cumpridas por dois Oficiais de Justiça.

Conforme os participantes, no exercício da função de Oficial de Justiça não é possível prever a dificuldade a ser encontrada.

Era isso que eu ia falar. Essa é a maior dificuldade. Eu acho que essa profissão é, no mínimo, interessante nesse aspecto. Você nunca sabe o que vai acontecer. (...) Então, você não sabe. Você acha: “Um pepino”, chega lá cumpre em um minuto. Outro: “esse é fácil”, fica cinco dias para a char a pessoa. A pessoa mora lá, você passa em tudo o que é horário, a pessoa nunca está lá de jeito nenhum. Então, a dificuldade eu acho que é falta de sorte. (Enir – pág.26)



A falta de conhecimento da população sobre a função e o papel do Oficial de Justiça é um outro aspecto dificultador da profissão:

Eu acho também um ponto, que, antes de ser Oficial de Justiça parece que eu também não conhecia nenhum, graças a Deus a família nunca teve que receber nenhum...mas eu acho que do policial militar a gente já tem uma visão, já tem um respeito. “Nossa! A polícia está passando!” A guarda também. Quando a gente vem ao fórum, tá lidando com algum advogado, parece que tem um certo respeito e de repente se tivesse, aqui mesmo dentro do Fórum, no cartório, nas audiências, ou quando as pessoas fossem atrás de algum advogado, que também acho que isso nunca vai acontecer, mas se tivesse, assim: “O oficial de Justiça vai na sua casa. Trata bem, é importante, está representando o Juiz.”; mas as pessoas nem sabem que a gente existe, que a gente está lá. Porque acho que se soubessem o porquê que a gente está ali, que é o nosso trabalho, mesmo levando uma má notícia, talvez tivesse mais respeito de certa forma, porque não é porque não está agredindo, não está chutando, que respeita. (Pâmela – Comarca 2)

Quanto a esse ponto houve a sugestão de nas escolas ser ensinado o papel do Oficial de Justiça na sociedade.

CONCLUSÃO

Os resultados da pesquisa apontaram algumas das consequências da criação e implementação das Centrais de Mandados em duas Comarcas do interior do estado de São Paulo, segundo a percepção de 15 Oficiais de Justiça que participaram dos grupos focais.

Mesmo que o objetivo primeiro da criação das Centrais de Mandados tenha sido a celeridade processual e certa economia dos gastos com diligências, a atenção ao serviço do Oficial de Justiça vem ao encontro do entendimento da importância de se privilegiar ações que visem ao bem-estar e à qualidade de vida no trabalho, percebida em diversas esferas da gestão pública.

Ainda que diversos aspectos do cotidiano laboral do Oficial de Justiça careçam de outras ações, para dirimir, ou amenizar, os riscos e fatores negativos da dinâmica dessa função, um primeiro passo parece ter sido dado em direção à obtenção de uma melhora substancial nesse sentido.

REFERÊNCIAS

- Chiavenato, I. (2011). Administração para não administradores: A gestão de negócio ao alcance de todos. Manole.
- Nary, G. (1988). Oficial de Justiça: Teoria e Prática. Leud – Livraria e Editora Universitária de Direito.
- Normas Superiores da Corregedoria Geral de Justiça, artigos 994 em diante. <http://www.tjsp.jus.br/Corregedoria/Comunicados/NormasJudiciais>. (20 de outubro de 2017)
- Sciotti, L. M. S. (2016). Horizontes para a Liderança: Para onde nos levam nossos modelos crenças e ações. Senac.