

## **Relatório da Pesquisa de Satisfação e Desempenho do Sistema *Eproc* pelos Oficiais de Justiça**

### **1. Sumário Executivo**

Este documento sintetiza os resultados de uma pesquisa de satisfação realizada pelo Sindicato dos Oficiais de Justiça e Avaliadores - Sindojus-SC e a Associação Catarinense dos Oficiais da Infância e Juventude - ACOIJ, com Oficiais de Justiça sobre a utilização do sistema *Eproc*. A análise revela um cenário de funcionalidade razoável, mas com pontos críticos de fricção que comprometem a produtividade e a eficiência do trabalho de campo.

A pesquisa foi realizada com todos os servidores executores de mandados (Oficiais de Justiça, Oficiais de Justiça e Avaliadores, Comissários da Infância e Juventude e Oficiais da Infância e Juventude) do Poder Judiciário, no período de 10 a 16 de junho de 2026, cuja planilha está em anexo.

O presente diagnóstico técnico avalia a experiência dos usuários e a eficiência operacional do sistema *Eproc* sob a ótica dos Oficiais de Justiça. A satisfação geral da categoria é moderada, com uma média aritmética de 3,29 (em uma escala de 0 a 5). O perfil predominante é de servidores seniores (majoritariamente entre 10 e 30 anos de carreira) que utilizam a ferramenta de forma ininterrupta e diária para a execução de mandados.

Embora o sistema apresente estabilidade básica, identificamos pontos de fricção críticos que comprometem a produtividade e geram desperdício de recursos públicos. Destacam-se a reiteração sistemática de endereços inativos, a ineficiência do fluxo mobile em diligências externas e falhas lógicas de fluxo de trabalho, como o "bug de

redistribuição" e o impasse técnico em processos suspensos pelo Art. 300. O relatório a seguir detalha essas inconsistências e propõe melhorias urgentes para a alta gestão.

## 2. Perfil dos Respondentes e Frequência de Uso

A base amostral é composta por 57 respondentes, com uma distribuição que reflete alta experiência institucional, conforme a tabela abaixo:

Tempo de atuação como Oficial de Justiça	Quantidade de Respondentes
Menos de 1 ano	1
1 a 5 anos	11
10 a 20 anos	22
20 a 30 anos	18
Mais de 30 anos	5

A frequência de uso é massiva: 96,5% dos servidores operam o sistema diariamente. Uma minoria ínfima (apenas 2 respondentes) utiliza-o "várias vezes por semana", consolidando o *Eproc* como a espinha dorsal da atividade externa do Oficial de Justiça.

## 3. Representação Visual dos Dados (Resumo Estatístico)

A conversão das métricas qualitativas em dados quantitativos revela gargalos específicos em tarefas de alto volume:

- **Facilidade de Localização de Mandados:**
  - **Muito Fácil / Fácil:** 39 respondentes (68,4%)
  - **Regular:** 16 respondentes (28%)
  - **Difícil / Muito Difícil:** 2 respondentes (3,5%)
- **Impressão de Mandados em Lote:**
  - **Sempre / Frequentemente:** 14 usuários (24,5%) relatam uso intenso,

apontando lentidão e geração de PDFs duplicados.

- **Às vezes / Raramente:** 16 usuários (28%).
- **Não utilizam / Nunca:** 27 usuários (47,3%), muitas vezes por receio de travamentos sistêmicos relatados.
- **Qualidade da Informação das Partes (Média: 2,61 / 5,0):**
  - A nota reflete a insatisfação com a falta de CPFs e a inserção de dados de contato em campos inadequados.
- **Performance Técnica:**
  - **Lentidão fora do fórum:** Relatada como "Frequentemente" por 12 usuários e "Às vezes" por 32, indicando que 77% da categoria sofre com instabilidade no trabalho de campo.

#### 4. Análise da Qualidade das Informações e Endereçamentos

A precisão dos dados de localização é o maior vetor de retrabalho identificado.

- **Inconsistência de Endereços:** Há um erro lógico grave onde endereços marcados como "inativos" ou "negativados" por diligências anteriores continuam sendo selecionados automaticamente para novos mandados. Isso obriga o Oficial a realizar novas diligências em locais sabidamente infrutíferos.
- **Integração de Bases:** Existe um consenso sobre a necessidade de integração com bases externas (SISP, TRE, Justiça Eleitoral). Os usuários sugerem que o sistema bloqueie ou emita alertas sonoros/visuais ao selecionar endereços já diligenciados negativamente.
- **Gestão de Contatos:** Relata-se o uso inadequado de campos de endereço para inserção de números de telefone e informações de "WhatsApp", o que polui a base de dados e dificulta a triagem automática.

## 5. Usabilidade e Funcionalidades do Sistema

A análise de usabilidade aponta falhas de *workflow* que aumentam a carga cognitiva do servidor:

- **Bug de Redistribuição:** Ao redistribuir um mandado para outro Oficial, o sistema mantém o status de "Impresso". Isso induz o novo destinatário ao erro, pois o mandado parece já ter sido processado, ocultando pendências na carga de trabalho.
- **Deadlock do Art. 366:** O sistema impede a devolução de mandados em processos suspensos sob o **Art. 366 do CPP**. O Oficial fica impossibilitado de certificar a diligência, dependendo de intervenção manual do cartório para alterar a situação do processo, gerando um gargalo burocrático.
- **Zoneamento de WhatsApp:** Mandados destinados ao cumprimento virtual (WhatsApp) são misturados aos mandados de zona física. A ausência de um filtro específico impede a organização logística e a impressão otimizada.
- **Visualização de Dados:** A coluna "**Previsão de Cumprimento**" é apontada como um elemento de poluição visual. O sistema reseta sua exibição a cada login, ocupando espaço útil na tela que poderia ser dedicado ao nome das partes ou endereços.

## 6. Desempenho Técnico e Acessibilidade Mobile

A infraestrutura atual apresenta barreiras severas para o uso em campo:

- **Fricção de Autenticação:** A exigência frequente de login e o **reconhecimento em duas fases (2FA)** são citados como excessivamente burocráticos para quem está em trânsito, retardando consultas rápidas durante diligências.
- **Bug de Impressão:** Relatos indicam que, após atualizações recentes, a função de

imprimir gera um **download automático** do arquivo em vez de abrir o PDF diretamente no navegador, adicionando cliques desnecessários e acúmulo de arquivos em dispositivos móveis.

- **Limitações Mobile:** A versão mobile não é responsiva. Exige zoom constante, o login expira prematuramente e há impossibilidade técnica de anexar fotos de contrafés assinadas diretamente pelo celular em muitos navegadores.

## 7. Impacto na Produtividade e Avaliação Geral

Apesar de ser um facilitador, o *Eproc* é percebido como um sistema que "transfere" o erro do usuário anterior (advogado ou cartório) para o Oficial de Justiça. A média de satisfação de 3,29 reflete um sistema funcional no ambiente de escritório, mas que falha na mobilidade. O excesso de informações desnecessárias na tela e a lentidão em cargas superiores a 100 mandados são os principais detratores de performance.

## 8. Compilado de Problemas Críticos e Erros Frequentes

- **Erros de Sistema (Bugs):**
  - Sistema "sai do ar" durante a certificação, causando perda de textos digitados.
  - Travamento ao tentar certificar em bloco com anexos individuais (a imagem vai para todos os mandados do bloco).
  - Impossibilidade de exclusão ou edição de certidões próprias enviadas com erro material.
- **Falhas de Processo:**
  - Mandados sem peças obrigatórias (denúncia, matrícula de imóvel, carta precatória).
  - Réus presos recebendo mandados em endereços residenciais antigos,

ignorando a informação de custódia já presente no sistema.

- **Problemas de Layout e Desperdício:**

- **Banner "Disque 100":** A propaganda institucional e avisos excessivos ocupam área útil, forçando a impressão de uma **segunda folha de papel** apenas para uma ou duas linhas de texto, gerando imenso desperdício de recursos.
- **Poluição Visual:** Uso de emojis, fontes coloridas e excesso de informações de cabeçalho que dificultam a leitura rápida pelo destinatário.

## 9. Recomendações e Sugestões de Melhoria

### Melhorias de Funcionalidade

- **Corretor Ortográfico:** Implementação de ferramentas nativas nas telas de certificação.
- **Controle Financeiro:** Impedir que usuários externos ou advogados cancelem guias de condução já certificadas/cotadas pelo Oficial.
- **Anexos Individuais em Bloco:** Permitir a juntada de contrafé assinada distinta para cada mandado em procedimentos de certificação em lote (essencial para unidades prisionais).

### Automações Desejadas

- **Bloqueio de Endereços Inativos:** Impedir a expedição de mandados para logradouros com histórico de "mudou-se" ou "desconhecido" sem nova justificativa.
- **Verificação Automática de WhatsApp:** Ferramenta para checar se o número indicado possui conta ativa antes da expedição do mandado.
- **OJ Virtual:** Criação de um localizador virtual para mandados de longa duração (ex:

busca e apreensão de menores com endereço incerto) para despojar o fluxo diário.

## Padronização de Layout

- **Mandado em Página Única:** Reconfiguração dos modelos para que caibam em uma folha A4, reduzindo o banner do "Disque 100" e priorizando negrito para Nome, Endereço e Objeto.
- **Configuração de Visualização:** Permitir que a escolha de visualizar "50 mandados por página" e a ocultação da coluna "Previsão de Cumprimento" sejam permanentes por perfil de usuário.

## 10. Conclusão

A modernização do eproc para os Oficiais de Justiça exige transitar de um sistema de "repositório de documentos" para uma ferramenta de "gestão logística". As correções de bugs de fluxo (Art. 366 e redistribuição) e a otimização do layout para economia de papel são medidas de implementação imediata que trarão ganhos diretos à economia processual. A eficiência da execução judicial depende, fundamentalmente, de o sistema refletir a realidade da rua, e não apenas a do fórum.

Florianópolis, 17 de junho de 2026.

Éder Roberto Momm  
Presidente da ACOIJ e.e.

Fernando Amorim Coelho  
Presidente do Sindojus