PJECOR Nº 0001131-10.2025.2.00.0826

(422/2025-E)

EMENTA: PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR. RECURSO ADMINISTRATIVO. INFRAÇÃO DISCIPLINAR PUNIDA COM A PENA DE REPREENSÃO. RECURSO DESPROVIDO.
I. **Caso em Exame**
1. Recurso administrativo interposto contra sentença proferida em processo administrativo disciplinar que aplicou à delegatária pena de repreensão por infração ao art. 31, I, da Lei nº 8.935/94.
II. **Questão em Discussão**
2. Discute-se se a resposta dada pela delegatária a uma reclamação encaminhada pela Ouvidoria Judicial foi desproporcional e agressiva, configurando infração disciplinar.
III. **Razões de Decidir**
3. A resposta da delegatária foi agressiva e desrespeitosa, com o uso de termos desairosos, demonstrando intenção de insultar.
4. A conduta da delegatária violou frontalmente os deveres de urbanidade no atendimento e de atuação de forma a dignificar a função exercida.
IV. **Dispositivo e Tese**
5. Recurso desprovido.
Tese de julgamento: 1. A resposta mal-educada a uma reclamação feita por usuário, especialmente quando a queixa é encaminhada pela Ouvidoria do Tribunal de Justiça, configura infração disciplinar. 2. A penalidade de repreensão é proporcional à infração cometida.
Legislação Citada:
- Lei nº 8.935/94, art. 30, II, V e XIV; art. 31, I e II; art. 33, I.
- Lei nº 13.608/2018, art. 4º-B.
- Resolução CNJ nº 432/2021, art. 5º, II e III; art. 10, § 1º.

Excelentíssimo Senhor Corregedor Geral da Justiça,

Trata-se de recurso administrativo interposto por S. P. B., Oficial de Registro Civil das Pessoas Naturais e Tabeliã de Notas do [redacted] de [redacted] nesta Capital, contra a r. sentença proferida pelo MM. Juiz Corregedor Permanente da unidade, que, em processo administrativo disciplinar, aplicou à delegatária pena de repreensão, por infração ao art. 31, I, da Lei nº 8.935/94 (id nº 6700916).

Em sede preliminar, sustenta a recorrente que possui reputação ilibada e currículo profissional respeitável; que não houve infração disciplinar; que com sua manifestação teve a intenção de se defender; que a conduta que lhe foi atribuída não é típica; que a penalidade aplicada não é proporcional; que não foi

observada a manifestação do Ministério Público; e que o parágrafo único do art. 4º-A da Lei nº 13.608/2018 garante o arquivamento do feito. No mérito, a par de repetir alegações formuladas em forma de preliminar, a recorrente assevera que diversas outras reclamações contra seu cartório foram arquivadas; que não se manifestou de forma inadequada; e que a reclamação foi apresentada por pessoa que sequer possui cartão de firma aberto na serventia. Ao final, requer a improcedência da acusação, afastando-se a penalidade aplicada (id nº 6700911).

É o relatório.

Por meio do presente processo disciplinar, avalia-se a conduta da delegatária ao se manifestar sobre reclamação formulada por usuário dirigida à Ouvidoria Judicial deste Tribunal de Justiça.

A reclamação formulada pelo usuário teve o seguinte teor:

> "*Venho por meio fazer uma denúncia sobre o ambiente do cartório totalmente insalubre, banheiros imundos, sem condições de uso, não tem papel para secar as mãos e muito menos papel higiênico, o único bebedouro que existe está em mal estado de conservação, água com um gosto ruim e muito nojento, parece que nunca foi feito manutenção e muito menos lavado.*
> *Obs o cartório todo é muito sujo*" (fls. 1 do id nº 6700294).

Encaminhada a reclamação à ora recorrente, sua manifestação se deu nos seguintes termos – excluídas apenas imagens constantes no documento –, em resposta assinada pela própria delegatária:

> "*Acusamos o recebimento da manifestação em testilha, a qual não merece prosperar, o que se afirma pelas razões de fato e de direito que passamos a expor.*
> *Faltou com a verdade o(a) manifestante nos seus ataques contra a Serventia. NÃO SE TRATA DE DENÚNCIA DE CIDADÃO, MAS ATAQUE DIRETO COM OBJETIVOS ARDILOSOS DE UM MAL INTENSIONADO, pois de tão limpo e agradável que é a Serventia, as famílias vêm em conjunto e, não raro, se vê as crianças e mesmo os adultos tirando fotografias em nossos jardins e fonte.*
> *Quando este inominado afirma a inexistência de papel toalha para secar as mãos – daí já não merece, sequer, ser levado(a) a sério. Aliás, já desde o início, não merecia prosperar, nem ser apreciada sua apenas denegrível "denúncia", pois que desqualificado. Mantemos referido material à disposição dos funcionários, nos banheiros e copa. Aliás, nosso zelo vai além. Como é comum a subtração de sabonetes líquidos e mesmo rolo de papel higiênico e, ainda, dos papéis de mão dos banheiros destinados ao público, além de colocarmos o papel por dentro de caixa fechada com cadeado – caixas essas de ferro porque as de plásticos são quebradas imediatamente –, também disponibilizamos papel de secar mão, e ainda, procedemos ronda de reposição que, repise-se, é periódica e sistemática. No final de fevereiro, por exemplo, (período anterior a esta caluniosa "denúncia"), foram comprados 15 mil papéis toalha, fora as compras que se seguiram, de modo que sempre temos referido item para colocação e reposição nos banheiro e copa desta Serventia.*
> *(...)*
> *Além disso, é enganosa a afirmação sobre a limpeza. Além das lixeiras já existentes na parte interna e às destinadas ao público, nossa gestão esmerou-se na compra de inúmeras lixeiras para que os usuários do serviço possam fazer o descarte do lixo produzido. São mais de 30lixeiras distribuídas pela Serventia. Inclusive para o salão do casamento as lixeiras foram compradas em cor clara para melhor se amoldarem ao visual do salão. Seguem nota fiscal comprobatória da última compra.*
> *(...)*
> *Nesse mesmo diapasão, recebemos visita não agendada de equipe da Vigilância do*

Trabalho que, dentre outras constatações, afirmou em seu laudo: "Constata-se que o imóvel se encontra em condições satisfatórias de conservação, com aspecto de recente reforma e pintura."
(...)
Outrossim, vale frisar que a Serventia conta com inúmeros bebedouros, tanto, a disposição do público, como dos colaboradores, dos quais também faz uso esta Delegatária. Todos em normal e regular estado de funcionamento. Um deles, inclusive, recém adquirido, conforme nota fiscal (ANEXO), desenho industrial, em inox e com duplo compartimento, possuindo 07 níveis de temperatura da água.
(...)
Repise-se, trata-se de denúncia apócrifa, o que mais uma vez ressalta seu descompromisso com a verdade. Requeremos, outrossim - pois à luz da justiça não pode ser diferente -, que se descortine do manto da invisibilidade o(a) imérito(a) denunciante, inclusive com indicação do IP da máquina utilizada para encaminhamento desta falaciosa "denúncia" e, assim, que seja exposto e identificado para que possamos mover as medidas cíveis e criminais pertinentes vez que não se afigura plausível pararmos nossas atividades primárias para nos debruçar em análises, demonstrativos e defesas contra atos dessa monta, verdadeiramente terroristas, inverossímeis e "invisíveis", com o que não pactuamos e cujo desestímulo deve vir, inclusive, desta casa de Justiça.
Do exposto vê-se, portanto, que não há qualquer irregularidade na prestação do serviço por esta Serventia.
Era o que nos cumpria informar.
Permanecemos à disposição para o que se fizer necessário.
Renovamos nossos protestos de elevada estima e distinta consideração" (fls. 3/10 do id nº 6700294).

Ao tomar conhecimento da resposta da delegatária, o Ouvidor do Tribunal de Justiça, Desembargador Afonso Faro Júnior, representou-a na Corregedoria Geral da Justiça. *In verbis*:

"Bom dia. Vamos responder ao denunciante que, após análise da denúncia, a responsável pelo cartório foi ouvida e orientada sobre a questão.
Mas vamos representá-la ao Corregedor Geral de Justiça (pode ser por e-mail, anexando este e-mail).
Justifico.
Independentemente do teor da denúncia, a resposta da delegatária do serviço público afigura-se desproporcional e agressiva, além de demonstrar desconhecimento completo do sistema de Ouvidoria Judicial e da própria Res. nº 432/21 do Conselho Nacional de Justiça.
Deu entrada nesta Ouvidora manifestação regular e prevista na citada resolução, inclusive e especialmente quanto ao sigilo (art. 10, § 1º). Inequivocamente confunde a titular do serviço sigilo com anonimato. Aliás, após a leitura de sua peça descortina-se o porquê do pedido de sigilo do denunciante...
Não concordando com o seu teor, bastaria se opor a ele pura e simplesmente, sem praticar excessos desnecessário e fazer considerações destituídas de fundamento jurídico.
A Ouvidoria Judicial existe como um canal de comunicação entre a população e o Poder Judiciário. Meio democrático de garantia dos direitos do cidadão. É um canal facilitador da comunicação entre o usuário do serviço e o poder público.
A manifestação jamais deve ser entendida, se utilizada sem objetivos escusos e inadmissíveis, como instrumento de ataque, agressão ou ofensa. E na espécie assim a recebeu a sua destinatária, lançando linguagem indevida e fazenda ameaças com medidas judiciais cíveis e criminais. Avista-se até mesmo desrespeito a esta Ouvidoria e Tribunal de Justiça com a dita manifestação desmedida.

Destaca-se do final da peça:
"...que se descortine do manto da invisibilidade o(a) imérito(a) denunciante, inclusive com indicação do IP da máquina utilizada para encaminhamento desta falaciosa 'denúncia' e, assim que seja exposto e identificado para que possamos mover as medidas cíveis e criminais pertinentes - vez que não se afigura plausível pararmos nossas atividades primárias para nos debruçar em análises, demonstrativos e defesas contra atos dessa monta, verdadeiramente terroristas, inverossímeis e 'invisíveis', com o que não pactuamos e cujo desestímulo deve vir, inclusive, desta cada de Justiça".
Impõe-se, smj, que a sua conduta seja de conhecimento do Exmo. Sr. Corregedor Geral da Justiça não só quanto às imputações da condições do prédio da serventia, mas principalmente do teor da resposta" (fls. 2 do id nº 6700294).

Foi instaurado processo administrativo para apuração do modo inadequado pelo qual a delegatária tratou a reclamação encaminhada pela Ouvidoria do Tribunal de Justiça de São Paulo (Portaria a fls. 1/3 do id nº 6700297) e, ao final, foi lhe aplicada a penalidade de repreensão (id nº 6700916).

Irresignada, a delegatária apresentou o recurso ora analisado, o qual, salvo melhor juízo de Vossa Excelência, não prospera.

As preliminares apontadas no recurso se confundem com o mérito e com ele serão analisadas.

Passo a examinar cada um dos argumentos expostos no recurso.

A Infração disciplinar está plenamente demonstrada.

A resposta dada pela delegatária é agressiva, grosseira e mal-educada, em especial quando se considera que a reclamação foi encaminhada pela Ouvidoria Judicial do TJ/SP.

Como destacado na r. sentença, a recorrente, em manifestação por ela assinada, chamou o denunciante de "*mal-intencionado*", "*inominado*" e "*desqualificado*", diz que seus "*objetivos*" são "*ardilosos*" e " *verdadeiramente terroristas"* e ameaça-o com o ajuizamento de "*medidas cíveis e criminais pertinentes*".

Embora em uma primeira leitura os termos "inominado" e "desqualificado" possam ser atribuídos ao fato de o reclamante não ter se identificado – o que, aliás, é admitido pela Lei nº 13.608/2018[1] e pela Resolução CNJ nº 432/2021[2], não se confundindo com o anonimato vedado pela Constituição Federal[3] –, o tom de toda a resposta e o contexto em que as palavras foram usadas revelam a intenção de insultar.

Segundo o Dicionário Houaiss "inominável", que é sinônimo de "inominado" e compartilha com essa última palavra a mesma origem, é também sinônimo de "canalha" (Dicionário Houaiss da língua portuguesa / Antônio Houaiss e Mauro de Salles Villar, elaborado pelo Instituto Antônio Houaiss de Lexicografia e Banco de Dados da Língua Portuguesa S/C Ltda. – 1.ed – Rio de Janeiro Objetiva, 2009 – p. 1.086). Já a palavra "desqualificado", de acordo com o mesmo dicionário, tem entre suas acepções "*que ou o que perdeu a reputação; desacreditado, depreciado*" (Ibid., p. 668).

Pouco importa se o usuário foi descortês em sua reclamação. A recorrente, na qualidade de delegatária de serviço público, tem obrigação de agir de forma diferente. Como explicado pelo i. Ouvidor, todas as explicações necessárias poderiam ser prestadas de forma educada, com a apresentação de documentos e argumentos.

Também é irrelevante se o reclamante é usuário dos serviços da serventia e possui cartão de firma aberto no local.

Na forma do art. 5º, II e III da Resolução CNJ nº 432/2021, normativa nacional que regulamenta as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias do Poder Judiciário, compete à Ouvidoria receber e promover a tramitação de reclamações que tratem de deficiências na prestação dos serviços e de abusos e erros cometidos por servidores, magistrados, colaboradores e/ou terceiros.

Não se estabelece, no entanto, condições para que determinada pessoa tenha legitimidade para reclamar do serviço extrajudicial. O reclamante pode ser usuário ou terceiro. Há possibilidade de pessoas que nunca foram a um determinado cartório reclamem de seu atendimento, como ocorre na hipótese bastante comum de dificuldade de falar com funcionários da serventia por *e-mail* ou telefone.

Ou seja, a reclamação a respeito da estrutura física do cartório pode ser feita por qualquer um, mesmo que essa pessoa tenha ido ao local acompanhando um amigo ou simplesmente tenha entrado em suas dependências para conhecer.

Se a denúncia é fundamentada ou não é questão a ser apurada por meio da análise da resposta oferecida. Mas mesmo que tudo tenha sido inventado por um inimigo pessoal do delegatário, isso não dá ao titular ou interino o direito de se manifestar de forma agressiva e mal-educada. Cabe ao delegatário, que tem como uma de suas principais missões atender ao público, informar o necessário para que a questão seja esclarecida e não tratar o reclamante como um inimigo.

No caso em tela, aliás, como a reclamação foi feita por meio de órgão criado para receber sugestões, denúncias e elogios, o desrespeito ao cidadão por meio da resposta oferecida acaba sendo um desrespeito ao próprio Poder Judiciário.

A resposta malcriada da recorrente faz presumir o motivo pelo qual o usuário optou por não se identificar na reclamação, o que lhe é garantido na forma da Lei nº 13.608/2018 e da Resolução nº 432/2021 do CNJ acima mencionadas. Ora, se em uma reclamação em que houve a preservação da identidade do interessado a resposta já foi dada em tom insolente, com ameaça de ajuizamento de demandas reparatórias, somente se pode imaginar o que ocorreria em uma denúncia em que o usuário se identificasse.

Nesse ponto, cabe frisar que, ao contrário do afirmado no recurso, o parágrafo único do art. 4º-A da Lei nº 13.608/2018[4] não garantia que o arquivamento do feito se desse de plano.

Com efeito, tal dispositivo assegura a proteção integral contra retaliações, exceto se o informante tiver apresentado, de modo consciente, informações ou provas falsas. No entanto, nem no momento do julgamento deste recurso há prova de que o reclamante tenha agido de forma dolosa. Por mais que a autora tenha se explicado e juntado documentos, não há como concluir, de modo categórico, que o reclamante mentiu. Não é porque a recorrente adquiriu grandes quantidades de papel higiênico e de papel toalha que o usuário, no dia de sua visita, não possa ter se deparado com um banheiro sujo e sem reabastecimento de papéis.

A explicação dada pela delegatária serviu para motivar o arquivamento da reclamação formulada pelo usuário; a forma como a resposta foi dada, porém, justificou a instauração do presente expediente.

A tipicidade da conduta é cristalina e os dispositivos legais pertinentes foram todos citados na portaria inaugural.

Em referida peça processual (id nº 6700297), foram mencionados não só as infrações correspondentes à "*inobservância das prescrições legais ou normativas*" e "*conduta atentatória às instituições*

notariais e de registro" (art. 31, I e II, da Lei nº 8.935/94), mas também o "*descumprimento de quaisquer dos deveres descritos no art. 30*" (art. 31, V, da Lei nº 8.935/94). Entre os deveres descumpridos, foram citados os incisos II, V e XIV do art. 30 da Lei nº 8.935/94, respectivamente, "*atender as partes com eficiência, urbanidade e presteza*", "*proceder de forma a dignificar a função exercida, tanto nas atividades profissionais como na vida privada*" e "*observar as normas técnicas estabelecidas pelo juízo competente*".

Não há dúvida, portanto, de que a conduta é típica, se enquadrando em todos os tipos legais acima mencionados, em especial no que determina o dever de atendimento com urbanidade. Atendimento, aqui, deve ser entendido de forma ampla, englobando indiscutivelmente a resposta a uma reclamação formulada por usuário via Ouvidoria.

E ainda que a portaria fosse omissa em relação ao dispositivo legal aplicável – o que não ocorre, repita-se –, é sabido que o imputado se defende dos fatos descritos na peça processual inicial e não dos dispositivos legais que descrevem genericamente a conduta. É o que dispõe o princípio da correlação ou congruência, cuja aplicabilidade ao processo administrativo disciplinar é certa.

O arquivamento de uma série de reclamações contra o cartório da delegatária não cria um padrão que obrigatoriamente deve ser repetido no futuro. O argumento é totalmente descabido e ilógico.

É descabida, também, a alegação de que não foi observada a manifestação do Ministério Público. É de conhecimento quase geral que o Ministério Público, em que pese suas nobres funções constitucionais, opina em relação ao resultado, cabendo ao Poder Judiciário, aqui em função administrativa, decidir de forma fundamentada.

Reputação ilibada e currículo profissional respeitável evidentemente não concedem à delegatária salvo-conduto para a prática de infrações administrativas.

Finalmente, a penalidade aplicada é proporcional, na medida em que a repreensão é destinada a faltas leves (art. 33, I, da Lei nº 8.935/94). A bem da verdade, poder-se-ia cogitar penalidade até mais grave para punir a infração, que restou amplamente demonstrada. No entanto, considerando que se trata de primeira penalidade aplicada à delegatária, razoável que a mais leve delas lhe seja imposta.

Ante o exposto, o parecer que, respeitosamente, submeto a Vossa Excelência é no sentido de negar provimento ao recurso, mantida a pena de repreensão aplicada a S. P. B., Oficial de Registro Civil das Pessoas Naturais e Tabeliã de Notas do [redacted] de [redacted] da Comarca da Capital.

Sub censura.

São Paulo, data registrada no sistema.

Carlos Henrique André Lisboa
Juiz Assessor da Corregedoria
Assinatura Eletrônica

---

[1] *Art. 4º-B. O informante terá direito à preservação de sua identidade, a qual apenas será revelada em caso de relevante interesse público ou interesse concreto para a apuração dos fatos. Parágrafo único. A revelação da identidade somente será efetivada mediante comunicação prévia*

ao informante e com sua concordância formal.

[2] *Art. 10. As manifestações dirigidas à Ouvidoria deverão conter a identificação e os meios de contato do usuário.*

§ 1º O usuário poderá requerer a preservação de sua identidade, observada a possibilidade de revelação em caso de relevante interesse público ou interesse concreto para a apuração dos fatos, nos termos previstos no art. 4º-B, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.608/2018.

[3] *Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:*

(...)

IV - é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato;

[4] *Parágrafo único. Considerado razoável o relato pela unidade de ouvidoria ou correição e procedido o encaminhamento para apuração, ao informante serão asseguradas proteção integral contra retaliações e isenção de responsabilização civil ou penal em relação ao relato, exceto se o informante tiver apresentado, de modo consciente, informações ou provas falsas.*

RecAdm nº 0001131-10.2025.2.00.0826

Vistos.

Aprovo o parecer apresentado pelo MM. Juiz Assessor da Corregedoria e por seus fundamentos, ora adotados, nego provimento ao recurso para manter a pena de repreensão aplicada a S. P. B., Oficial de Registro Civil das Pessoas Naturais e Tabeliã de Notas do [redacted] de [redacted] da Comarca da Capital.

Int.

São Paulo, data registrada no sistema.

FRANCISCO LOUREIRO

Corregedor Geral da Justiça