(430/2025-E)

REGISTRO DE IMÓVEIS. RECURSO ADMINISTRATIVO EM PEDIDO DE PROVIDÊNCIAS. ALEGAÇÃO DE FALHAS NO ATENDIMENTO DO USUÁRIO EM RAZÃO DE INEFICIÊNCIA DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DISPONIBILIZADOS PELA SERVENTIA E DE DEMORA NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO. FALHA FUNCIONAL NÃO CARACTERIZADA. UTILIZAÇÃO INADEQUADA DOS CANAIS ELETRÔNICOS QUE NÃO PODE SER IMPUTADA AO OFICIAL. O ENVIO DE DOCUMENTOS OFICIAIS É REALIZADO APENAS PELA PLATAFORMA DO SISTEMA DE OFÍCIO ELETRÔNICO. VEDADO O ENVIO DE DOCUMENTOS PARTICULARES PELA INTERNET PARA EXAME OU PRENOTAÇÃO. ATRASO NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO JUSTIFICADO A CONTENTO PELO OFICIAL. ORIENTAÇÃO CONTIDA NA SENTENÇA QUE É SUFICIENTE PARA A MELHORIA DOS SERVIÇOS. PARECER PELO NÃO PROVIMENTO DO RECURSO.

I. Caso em Exame

1. Trata-se de recurso interposto contra sentença que rejeitou reclamação quanto ao atendimento dispensado ao usuário de Oficial de Registro de Imóveis, mas com orientação para aperfeiçoamento do serviço telefônico prestado e reforço do treinamento dos prepostos visando melhor atendimento dos usuários. Recorrente que pede providências para que haja envio de documentos dos usuários à serventia por meio eletrônico, insistindo também na melhoria do atendimento pelo telefone.

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por CRISTINA APARECIDA FACEIRA MEDINA MOGIONI. Para acessar os autos processuais, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sgcr/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 0035431-18.2025.8.26.0100 e o código 148B3A1.

II. Questão em discussão

2. Discute-se se houve ineficiência na prestação de serviços, especialmente com relação à disponibilização de canais de atendimento ao público e de atraso em atendimento telefônico, bem como se há infração disciplinar a ensejar a aplicação de penalidade ao Oficial.

III. Razões de decidir

3. A utilização de canal eletrônico (*WhatsApp*) para fim diverso daquele disponibilizado pela serventia, qual seja para pedidos de certidão, não caracteriza infração disciplinar hábil a impor punição administrativa ao Oficial.

4. O envio de documentos oficiais por órgãos da Administração Pública é realizado somente pelo Sistema de Ofício Eletrônico, pela Central Registradores de Imóveis ou pela plataforma eletrônica do ONR.

5. Incabível o envio de documentos particulares pela *internet,* seja para exame ou para prenotação.

6. O atraso no atendimento telefônico foi justificado pelas razões exaradas pelo Oficial. Não houve dolo ou má-fé do delegatário. Parte devidamente orientada ao constante aperfeiçoamento do atendimento.

IV. Dispositivo e Tese

Recurso que não comporta provimento.

Tese de julgamento:

Justificado o atraso no atendimento por telefone em razão de problema pontual e diante da utilização de canal eletrônico inviável para o envio de documentos, não está configurada infração disciplinar. Suficiente a orientação contida na sentença para a melhoria do atendimento telefônico ao usuário da serventia.

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por CRISTINA APARECIDA FACEIRA MEDINA MOGIONI. Para acessar os autos processuais, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sgcr/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 0035431-18.2025.8.26.0100 e o código 148B3A1.

Legislação citada:

Itens 327 e 395.3 do Capítulo XX das NSCGJ.

Jurisprudência citada:

CGJ, Recurso Administrativo nº 0042717-52.2022.8.26.0100.

Excelentíssimo Senhor Corregedor Geral da Justiça,

Trata-se de recurso administrativo interposto por **ANTONIO CARLOS NUNES JUNG** contra a r. sentença de fls. 28/31, proferida pela MMª Juíza Corregedora Permanente do 12º Oficial de Registro de Imóveis da Comarca da Capital, que julgou improcedente a reclamação por ele formulada, sob alegação de ausência de disponibilização de canais eficientes de atendimento ao público e de atraso injustificado em atendimento telefônico (fls. 38/42).

A r. sentença considerou que o canal utilizado pelo reclamante não se destinava ao pedido formulado e a demora no atendimento telefônico deveu-se a um problema pontual em razão da ausência de uma das colaboradoras na central de atendimento, por problema de saúde. No mais, a sentença contém orientação ao Oficial *"sobre a necessidade de constante aperfeiçoamento do serviço telefônico prestado, reforçando-se a qualificação dos prepostos para atendimento adequado das partes, justamente para se evitarem problemas como o verificado nesta oportunidade."*

A parte recorrente sustenta, em síntese, que seu recurso

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por CRISTINA APARECIDA FACEIRA MEDINA MOGIONI. Para acessar os autos processuais, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sgcr/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 0035431-18.2025.8.26.0100 e o código 148B3A1.

deve ser conhecido e provido para que *"seja disponibilizado um canal eletrônico para envio de correspondências dos usuários dos serviços para o cartório, seja contratado pessoas para realizar o atendimento ao público por telefone e por fim seja orientado no site como deva ser encaminhado correspondência ao cartório, bem como responda os ofícios enviados pelo correio."* (fl. 42).

A Procuradoria de Justiça opinou pelo não provimento do recurso (fls. 59/62).

É o relatório.

Opino.

Não se vislumbra razão para alterar a r. sentença que considerou a reclamação improcedente.

Também é descabido apreciar outras reclamações ou pedidos nestes autos, como o recorrente está a pretender.

Centrando a discussão à reclamação inicialmente deduzida, verifica-se que houve relato de dificuldade de contato com a serventia e demora no atendimento telefônico.

Inicialmente, a reclamação faz alusão à dificuldade de encaminhamento de documentos oficiais por meio de canal eletrônico (*WhatsApp*).

O Oficial esclareceu que referido meio é destinado apenas a pedidos de certidão, não se destinando ao encaminhamento de documentos oficiais à serventia, como pretendia o reclamante.

E a r. sentença bem observou as disposições constantes nas Normas de Serviço Extrajudicial da Corregedoria Geral da Justiça (em

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por CRISTINA APARECIDA FACEIRA MEDINA MOGIONI. Para acessar os autos processuais, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sgcr/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 0035431-18.2025.8.26.0100 e o código 148B3A1.

especial os itens 327 e 395.3 do Capítulo XX).

Transcreve-se trecho que elucidou a questão:

"Com efeito, é importante destacar que o envio de documentos oficiais deve ser realizado pelo Sistema de Ofício Eletrônico.

Além disso, nas Normas de Serviço da Corregedoria Geral da Justiça há proibição expressa ao registrador e a seus prepostos de recebimento pela internet de traslados notariais e outros títulos, para fins de exame ou prenotação. Confira-se:

"327. O Sistema de Ofício Eletrônico consiste em aplicativo de internet destinado à requisição eletrônica, por órgãos da Administração Pública, de informações e de certidões registrais, às unidades de Registro de Imóveis do Estado, em substituição aos ofícios em papel."

*"395.3. **É vedado ao registrador e a seus prepostos** o envio de certidões e informações registrais aos solicitantes ou aos tabeliães de notas por correio eletrônico (e-mail), por meios diretos de transmissão como FTP - File Transfer Protocol ou VPN - Virtual Private Network, postagem nos sites das serventias, serviços de despachantes, prestadores de serviços eletrônicos ou comerciantes de certidões, bem como **o recebimento pela internet de traslados notariais e outros títulos, para fins de exame ou prenotação**, a não ser por meio da Central Registradores de Imóveis".*

***Portanto, o envio de documentos oficiais deve se dar pela via forma (sic), seja pelo Sistema de Ofício Eletrônico, pela Central Registradores de Imóveis ou plataforma eletrônica do ONR**."* (grifamos)

Como se constata, o meio utilizado pelo reclamante, *WhatsApp*, não se destinava a envio de documentos oficiais e, portanto, sua

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por CRISTINA APARECIDA FACEIRA MEDINA MOGIONI. Para acessar os autos processuais, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sgcr/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 0035431-18.2025.8.26.0100 e o código 148B3A1.

reclamação, quanto a isso, não tem procedência.

No que concerne à demora no atendimento telefônico, o Oficial esclareceu que, no dia em que o recorrente tentou contato telefônico com a serventia (fl. 04, último §), uma de suas colaboradoras da central de atendimento, M.E.A.O., afastou-se por motivo de saúde (atestado médico de fl. 20), o que teria sobrecarregado o setor.

O problema, portanto, foi pontual e se mostra suficiente a orientação contida na sentença para o constante aperfeiçoamento do serviço telefônico prestado.

Então, apesar do atraso em atendimento telefônico, não há elementos concretos que indiquem violação dos deveres funcionais do delegatário.

Neste cenário, não se verifica razão bastante para imposição de sanção disciplinar ao Oficial de Registro.

Vê-se, ainda, que o Oficial foi devidamente advertido pela Corregedoria Permanente quanto à necessidade de constante aperfeiçoamento do serviço telefônico prestado e de reforço no treinamento dos prepostos, o que se reflete como medida suficiente.

Em outras palavras, os problemas noticiados não decorreram de atuação dolosa ou de descaso e já foram devidamente solucionados, inclusive mediante a orientação exarada em sentença (fl. 30).

Por isso mesmo, não se justifica a instauração de processo administrativo e aplicação de pena, como bem entendeu a sentença, que não merece retoque.

Em sentido semelhante, já se decidiu:

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por CRISTINA APARECIDA FACEIRA MEDINA MOGIONI. Para acessar os autos processuais, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sgcr/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 0035431-18.2025.8.26.0100 e o código 148B3A1.

"PEDIDO DE PROVIDÊNCIAS – OFICIAL DE REGISTRO DE IMÓVEIS – RETIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL DE REGISTRO – ALEGAÇÃO DE PRÁTICA DE INFRAÇÃO ADMINISTRATIVA – APURAÇÃO PELA CORREGEDORIA PERMANENTE – ARQUIVAMENTO – FALTA DE CLAREZA NAS INFORMAÇÕES DISPONIBILIZADAS PELO SISTEMA INFORMATIZADO DA SERVENTIA EXTRAJUDICIAL QUANTO AO ANDAMENTO DO FEITO QUE NÃO AFETOU O RESULTADO, EM SI – PEQUENA DEMORA NA EVOLUÇÃO DE CERTAS ETAPAS DO PROCESSO QUE NÃO EVIDENCIA DESCASO E TAMPOUCO DOLO OU MÁ-FÉ, NEM DANO – FALTA FUNCIONAL NÃO CONFIGURADA – RECURSO NÃO PROVIDO." (Recurso Administrativo nº 0042717-52.2022.8.26.0100, Parecer nº 359/2023-E, proferido pela Juíza Assessora da Corregedoria Stefânia Costa Amorim Requena, aprovado em 04/10/2023 pelo Exmo. Corregedor Geral da Justiça à época, Doutor Fernando Antônio Torres Garcia).

Ante o exposto, o parecer que respeitosamente apresento ao elevado critério de Vossa Excelência é no sentido de que seja negado provimento ao recurso administrativo interposto.

Sub censura.

São Paulo, data registrada no sistema.

CRISTINA APARECIDA FACEIRA MEDINA MOGIONI
Juíza Assessora da Corregedoria
Assinatura Eletrônica

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por CRISTINA APARECIDA FACEIRA MEDINA MOGIONI. Para acessar os autos processuais, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sgcr/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 0035431-18.2025.8.26.0100 e o código 148B3A1.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

CONCLUSÃO

Em 3 de novembro de 2025, faço estes autos conclusos ao Doutor **FRANCISCO LOUREIRO**, Excelentíssimo Corregedor Geral da Justiça. Eu, Silvana Trivelin Daniele, Escrevente Técnico Judiciário, GAB 3.1, subscrevi.

Proc. nº 0035431-18.2025.8.26.0100

Vistos.

Aprovo o parecer apresentado pela MM. Juíza Assessora da Corregedoria e por seus fundamentos, ora adotados, **nego provimento** ao recurso administrativo.

Int.

São Paulo, data registrada no sistema.

FRANCISCO LOUREIRO
Corregedor Geral da Justiça
Assinatura Eletrônica

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por FRANCISCO EDUARDO LOUREIRO. Para acessar os autos processuais, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sgcr/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 0035431-18.2025.8.26.0100 e o código 1496734.