

PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
CORREGEDORIA-GERAL DA JUSTIÇA
Recurso Administrativo nº 1001391-[redacted]

(150/2026-E)

EMENTA: **RECURSO ADMINISTRATIVO. SERVIÇOS EXTRAJUDICIAIS. OFICIAL DE REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS. ALEGAÇÃO DE COBRANÇA INDEVIDA DE EMOLUMENTOS E DEFICIÊNCIA NO ATENDIMENTO – BUSCA DE REGISTROS, PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES E EXPEDIÇÃO DE CERTIDÃO – ATOS DISTINTOS, COM FATOS GERADORES AUTÔNOMOS – APROVEITAMENTO DO VALOR DA BUSCA CONSUMIDO COM A PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO E SERVIÇO – INVIABILIDADE DE ABATIMENTO EM CERTIDÃO POSTERIORMENTE REQUERIDA – INEXISTÊNCIA DE ILEGALIDADE NA COBRANÇA – INFORMAÇÕES PRESTADAS, AINDA QUE PASSÍVEIS DE MAIOR CLAREZA – AUSÊNCIA DE INDUÇÃO A ERRO RELEVANTE – FALHA COMUNICACIONAL INSUFICIENTE PARA CARACTERIZAR INFRAÇÃO DISCIPLINAR. RECURSO NÃO PROVIDO, COM DETERMINAÇÃO.**

I. Caso em Exame

1. Recurso administrativo interposto contra decisão que determinou o arquivamento de pedido de providências instaurado contra a Oficial de Registro Civil das Pessoas Naturais, sob a alegação de irregularidades na cobrança de emolumentos e deficiência no atendimento.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar a legalidade da cobrança de emolumentos para expedição de certidões de inteiro teor e avaliar a adequação do atendimento prestado pela serventia extrajudicial.

III. Razões de Decidir

3. A Lei Estadual nº 11.331/2002 estabelece que os emolumentos são devidos por cada serviço público notarial e de registro prestado, sendo a busca de registros e a expedição de certidões serviços distintos quando estas não são requeridas imediatamente. **4.** Embora a comunicação entre a serventia e o usuário não tenha sido suficientemente clara, não houve indução do usuário a erro ou conduta dolosa praticada pela delegatária no que diz respeito à cobrança de emolumentos. **5.** A solução adotada pela Corregedoria Permanente foi adequada, porque não se caracterizou a prática de infração disciplinar. **6.** Constatada a utilização de linguagem de cunho irônico e o desrespeito ao padrão de urbanidade, cordialidade e profissionalismo que se espera da atividade delegada e tendo sido noticiada a intenção de

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por Leticia Fraga Benitez. Para acessar os autos processuais, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sgcr/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1001391[redacted] e o código 1639393.

retenção de valores pagos a maior pelo usuário, o que não se admite, é necessária a instauração de expediente próprio pela Corregedoria Permanente, para melhor apuração dos fatos.

IV. Dispositivo e Tese

7. Recurso não provido, com determinação.
*Tese de julgamento: **1.** Os emolumentos são devidos por cada serviço autônomo prestado. **2.** A comunicação com o usuário deve ser clara e objetiva, mas o arquivamento do pedido de providências deve ser mantido no caso concreto porque não configurada a prática de infração disciplinar. **3.** Manifestações que não se mostram compatíveis com a postura institucional exigida da atividade delegada e menção a retenção de valores pagos a maior que merecem apuração.*

Legislação Citada:

- Lei Estadual nº 11.331/2002.

- NSCGJ, Tomo II, Capítulo XIII, item 61 e subitem 61.1.

Excelentíssima Senhora Corregedora-Geral da Justiça,

[redacted] interpôs recurso administrativo contra a r. decisão proferida pelo MM. Juiz Corregedor Permanente (fls. 139/146), que determinou o arquivamento do pedido de providências formulado contra a Oficial de Registro Civil das Pessoas Naturais de [redacted]SP.

Sustenta o recorrente, em síntese, a ocorrência de irregularidades na prestação do serviço extrajudicial, consistentes na cobrança indevida de emolumentos para expedição de certidões em inteiro teor, sem abatimento dos valores anteriormente pagos para buscas de registros, bem como na alegada demora e deficiência no atendimento. Alega ainda que, apesar das tratativas realizadas com a serventia e da provocação da Corregedoria Permanente, não houve solução satisfatória, razão pela qual pugna pela reforma

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por Letícia Fraga Benitez. Para acessar os autos processuais, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sgcr/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1001391[redacted] e o código 1639393.

da decisão recorrida, com abatimento dos valores antecipados e adoção das providências disciplinares cabíveis (fls. 153/160).

A Procuradoria de Justiça opinou pelo não provimento do recurso (fls. 170/173).

Opino.

De início, importa anotar que inexiste fundamento legal para tramitação em segredo de justiça (art. 189, CPC), que deve, assim, ser levantado.

Como assentado nos precedentes desta Corregedoria-Geral da Justiça, o procedimento administrativo instaurado a partir de reclamação de usuário destina-se à verificação da regularidade da atuação do delegatário, com vistas à identificação de eventual falta funcional apta a ensejar a instauração de procedimento disciplinar.

O direito de petição do usuário, contudo, não se confunde com pretensão à aplicação de sanção, cabendo à Corregedoria Permanente, como de fato ocorreu, a condução da apuração e a formação de convencimento acerca da existência, ou não, de irregularidade funcional.

No caso concreto, a controvérsia restringe-se, essencialmente, à cobrança dos emolumentos e ao atendimento prestado pela delegatária.

A Lei Estadual nº 11.331/2002 estabelece que os emolumentos têm por fato gerador a prestação de serviços públicos notariais e de registro, de modo que cada atividade efetivamente realizada pela serventia, desde que prevista nas respectivas tabelas, enseja a cobrança correspondente.

No âmbito do Registro Civil das Pessoas Naturais, a busca de registros, a prestação de informações sobre seu conteúdo e a

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por Letícia Fraga Benitez. Para acessar os autos processuais, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sgcr/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1001391[redacted] e o código 1639393.

expedição de certidões constituem serviços distintos, cada qual com fato gerador próprio. A prestação de informação, quando solicitada pelo usuário em substituição à certidão, configura ato autônomo, passível de remuneração.

Dessa distinção decorre consequência relevante. Os emolumentos relativos à expedição de certidão englobam, em regra, a atividade de busca, razão pela qual, quando esta é imediatamente seguida daquela, não se justifica a cobrança em duplicidade, admitindo-se o abatimento do valor anteriormente pago.

Diversa, no entanto, é a hipótese em que o valor pago pela busca é aproveitado para a prestação de outro serviço, como ocorreu no caso concreto.

Consta dos autos que, após a localização dos registros, o recorrente optou por obter informações sobre seu conteúdo, tendo sido efetivamente atendido pela serventia. Uma vez prestado esse serviço, com a correspondente formalização, geração de selos, recolhimento de tributos e formalização dos repasses devidos, o valor pago foi regularmente utilizado e, por conseguinte, a operação toda exauriu-se, sem que se pudesse cogitar de que montantes a ela referentes viessem a ser aplicados a requerimentos ou fatos geradores posteriores.

Nessas circunstâncias, o valor anteriormente pago não permaneceu disponível para compensação futura. A prestação de informações constitui serviço autônomo, sujeito à incidência de emolumentos próprios, não se confundindo com a expedição de certidões. Em outras palavras, a posterior solicitação de certidão em inteiro teor configura novo serviço a ser prestado, com fato gerador próprio, inexistindo previsão legal ou normativa que autorize o reaproveitamento de valores utilizados para remunerar ato já praticado e consumado por inteiro.

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por Letícia Fraga Benitez. Para acessar os autos processuais, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sgcr/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1001391[redacted] e o código 1639393.

Não se verifica, portanto, nenhuma ilegalidade na cobrança integral dos emolumentos relativos à certidão em inteiro teor, uma vez que se trata de serviço distinto e autônomo (item 10 da Tabela V, anexa à Lei nº 11.331/2002).

A propósito, a análise das mensagens eletrônicas trocadas entre a delegatária e o usuário dos serviços revela aspecto que merece consideração.

Com efeito, a serventia informou ao interessado, ainda no curso do atendimento, que o valor pago pela busca poderia ser aproveitado para o fornecimento de informação sobre o conteúdo do registro ou abatido do valor da certidão, caso esta fosse requerida naquele momento. A respeito, merecem destaques os seguintes trechos dos e-mails trocados entre a serventia e o reclamante:

> *"Cada busca engloba os registros lavrados num período de até dez anos. Se o período desejado for maior, serão efetuadas tantas buscas quanto for necessário para examinar os registros do período. Note que o valor pago por busca sem sucesso só pode ser aproveitado para a emissão de certidão negativa."* (fls. 10).
>
> ...
>
> *"Prezado [redacted]*
>
> *cada busca pode abranger registros lavrados em até dez anos. O valor pago pela busca bem sucedida pode ser aproveitado para o fornecimento de uma informação sobre o conteúdo do registro ou descontado do valor da certidão, se requerida imediatamente. Se a busca não tiver sucesso, o valor só pode ser aproveitado na expedição de certidão negativa.*

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por Letícia Fraga Benitez. Para acessar os autos processuais, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sgcr/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1001391[redacted] e o código 1639393.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
CORREGEDORIA-GERAL DA JUSTIÇA
Recurso Administrativo nº 1001391-[redacted]

Por favor confirme os períodos das buscas solicitadas, com datas inicial e final de cada um, p/ que possamos calcular os custos." (fls. 11, g.n.).

...

"(...) o custo de cada busca requerida é R$ 22,69, e o total, R$ 45,38, deve ser depositado em conta do Banco Santander, agência [redacted] conta 01006971-2, chave PIX [redacted]gmail.com. Por favor envie o comprovante do depósito por e-mail, p/ que possamos efetuar as pesquisas. Se algum dos registros for localizado, o valor depositado por busca bem sucedida será abatido do custo da certidão solicitada imediatamente ou usado p/ o fornecimento de informações sobre o registro. Caso contrário o custo da certidão negativa já está incluído no das buscas."(fls. 12).

...

"Prezado [redacted]

ambos os registros foram localizados, por favor informe se precisa de certidão ou se informações sobre o conteúdo dos registros são suficientes?" (fls. 12).

...

"Roberta, por ora preciso apenas das seguintes informações:

1. número dos registros

2. data de nascimento dos registrados

3. nomes, nacionalidade/local de nascimento ou casamento/idade

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por Letícia Fraga Benitez. Para acessar os autos processuais, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sgcr/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1001391[redacted] e o código 1639393.

dos pais

se houver menção que os pais dos registrados forem casados nessa serventia, também gostaria de solicitar uma busca pela respectiva certidão de casamento, ou ainda o desarquivamento da habilitação de casamento.

há prazo para solicitação das certidões em inteiro teor após o pagamento das custas de busca?" (fls. 13).

...

"Prezado [redacted]

o crédito pago pelas buscas dá direito a uma informação sobre cada registro. Assim, em aproveitamento aos créditos, informo que o registro de nascimento de [redacted] é o de n º 324, a fls. 171v do Livro A-23, enquanto o registro de nascimento de [redacted] é o de nº 442, a fls. 128 do Livro A-19. Por favor confirme que deseja mais duas informações de cada registro (datas de nascimento, qualificação dos pais) ou informe como podemos ajudar." (fls. 13).

...

"Roberta,

As informações essenciais que preciso são as qualificações (especialmente local de casamento, nascimento e naturalidade) dos pais dos registrados. Poderia me ajudar com essas informações?" (fls. 13).

...

"Prezado [redacted]

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por Letícia Fraga Benitez. Para acessar os autos processuais, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sgcr/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1001391[redacted] e o código 1639393.

foi solicitada uma informação sobre o conteúdo de cada registro. O custo de cada informação requerida é R$ 22,69, e o total, R$ 45,38, deve ser depositado em conta do Banco Santander, agência [redacted] conta 01006971-2, chave PIX [redacted]gmail.com. Por favor envie o comprovante do depósito por e-mail, p/ que possamos fornecer as informações." (fls. 14).

...

"Roberta,

Qual o custo para emissão das certidões em inteiro teor?

Destaco que não preciso dos documentos físicos, sendo que digitalizados frente e verso me bastam" (fls. 14).

...

"Prezado [redacted]

a expedição de certidão em inteiro teor depende de formalidades determinadas em nossas normas de serviço. Enquanto essas formalidades não forem cumpridas, nós não podemos fazer cotações ou cobranças, muito menos aceitar pagamentos (...)." (fls. 14).

Diante do antes transcrito, pois, não se identifica, portanto, equívoco ou orientação juridicamente equivocada por parte da delegatária.

É inegável, por outro lado, que o valor de cada serviço poderia ter sido, desde logo, informado de maneira mais objetiva. Mesmo que, para a expedição de certidão em inteiro teor, fossem necessários esclarecimentos complementares por parte do usuário dos serviços, nada

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por Letícia Fraga Benitez. Para acessar os autos processuais, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sgcr/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1001391[redacted] e o código 1639393.

impediria que a serventia apresentasse, desde logo, uma estimativa de custo. Até porque, no momento em que o recorrente foi instado a optar entre a obtenção de informações ou a expedição de certidão, não houve explicitação suficientemente clara acerca da natureza excludente dessas hipóteses, nem quanto à consequência prática dessa escolha.

A comunicação desenvolveu-se, ademais, de maneira fragmentada e com linguagem predominantemente técnica, o que pode ter dificultado a plena compreensão, pelo usuário dos serviços, das implicações econômicas envolvidas.

Nesse contexto, embora não se possa afirmar a ausência de informação pela serventia extrajudicial, é possível concluir que a orientação prestada deveria ter sido mais clara, direta e didática, especialmente em momento relevante da interação.

Não houve, a despeito disso, indução do usuário a erro. As informações essenciais foram devidamente prestadas, inexistindo orientação incorreta ou omissão dolosa apta a direcionar equivocadamente sua conduta. O que se observa é que a comunicação não foi suficientemente eficaz para evitar a formação de entendimento equivocado pelo ora recorrente, circunstância que, embora indesejável, não caracteriza infração disciplinar.

Não restou configurada também demora injustificada no atendimento. Os elementos dos autos indicam que as respostas foram prestadas dentro dos parâmetros ordinários e que eventual prolongamento das tratativas decorreu da sucessiva reformulação dos pedidos e da ausência, em momento inicial, de requerimento formal apto à expedição das certidões em inteiro teor.

Em síntese, não se verifica negativa de atendimento, recusa injustificada na prática de atos, nem atuação dolosa ou de má-fé pela

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por Letícia Fraga Benitez. Para acessar os autos processuais, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sgcr/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1001391-[redacted] e o código 1639393.

delegatária. O serviço foi prestado, as exigências foram indicadas e o prosseguimento do pedido foi condicionado ao cumprimento das formalidades previstas nas normas aplicáveis.

É, assim, adequada a solução adotada pela Corregedoria Permanente, no que diz respeito à determinação de arquivamento do pedido de providências, sem prejuízo de orientação à Oficial quanto ao aprimoramento das rotinas de atendimento para melhoria dos serviços prestados.

No mais, pese a Oficial ter fornecido respostas aos questionamentos do usuário dos serviços e indicado os requisitos normativos e legais para a cobrança dos atos pretendidos, é certo que a forma como se desenvolveu a comunicação não foi, em todos os momentos, compatível com o padrão de urbanidade, cordialidade e profissionalismo que se espera da atividade delegada.

Identificam-se, em determinados trechos dos e-mails enviados pela serventia, manifestações de cunho irônico e respostas que, ainda que tecnicamente corretas, foram apresentadas de modo pouco colaborativo, com prejuízo à eficiência do atendimento. A própria manifestação da delegatária, nos autos, revela tom inadequado ao consignar que *"a presente reclamação se refere precisamente à nossa absoluta incapacidade de ler os pensamentos do reclamante e saber qual será o caminho escolhido, entre tantos possíveis. Infelizmente para o reclamante, dominar a telepatia não é obrigatório para a prestação de serviços extrajudiciais."* (fls. 03).

E não é só. Em alguns e-mails enviados pela delegatária consta informação no sentido de que *"valores depositados a mais serão considerados doações à serventia"* ou *"serão desconsiderados"* (fls. 14, 24, 26), o que não se pode admitir.

Ora, a prestação do serviço extrajudicial não se

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por Letícia Fraga Benitez. Para acessar os autos processuais, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sgcr/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1001391-[redacted] e o código 1639393.

resume à observância estrita das normas técnicas, devendo também se orientar por postura institucional adequada, marcada pela cortesia, objetividade e busca de solução efetiva da demanda do usuário.

Seria recomendável que a delegatária tivesse adotado postura mais cordial, menos conflituosa e mais atenta às dificuldades do usuário, inclusive antecipando, de forma direta e didática, as diferenças entre os serviços disponíveis e seus respectivos custos, de modo a evitar a sucessiva reformulação de pedidos e o prolongamento das tratativas.

Outrossim, a legislação e as Normas de Serviço da Corregedoria-Geral da Justiça não admitem a retenção ou destinação diversa de valores pagos indevidamente pelo usuário. Ao contrário, o regime dos emolumentos impõe sua estrita vinculação ao ato praticado, sendo obrigatória a restituição das quantias eventualmente pagas a maior, conforme expressamente previsto no subitem 61.1 do Capítulo XIII das Normas de Serviço. Tal disciplina, em harmonia com o item 61 do mesmo Capítulo, faz com que o valor antecipadamente pago a título de depósito prévio deva guardar correspondência precisa com o serviço efetivamente prestado, não sendo admissível qualquer forma de retenção indevida ou destinação desvinculada do ato praticado.

Destarte, impõe-se a extração de cópias das principais peças dos autos e sua remessa ao MM. Juiz Corregedor Permanente, para autuação de expediente próprio e instauração de apuração preliminar, com a devida comunicação à DICOGE, a fim de verificar a ocorrência de eventual ilícito administrativo por parte da delegatária, sem prejuízo das medidas cabíveis para restituição, aos usuários dos serviços extrajudiciais, de possíveis valores indevidamente retidos pela serventia nos últimos cinco anos.

Nesses termos, o parecer que submeto à elevada consideração de Vossa Excelência é no sentido de **negar provimento** ao recurso administrativo interposto, **com determinação**.

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por Letícia Fraga Benitez. Para acessar os autos processuais, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sgcr/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1001391[redacted] e o código 1639393.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
CORREGEDORIA-GERAL DA JUSTIÇA
Recurso Administrativo nº 1001391-[redacted]

Sub censura.

São Paulo, data registrada no sistema.

STEFÂNIA COSTA AMORIM REQUENA
Juíza Assessora da Corregedoria
Assinatura Eletrônica

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por Leticia Fraga Benitez. Para acessar os autos processuais, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sgcr/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1001391[redacted] e o código 1639393.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
CORREGEDORIA-GERAL DA JUSTIÇA

CONCLUSÃO

Em 14 de abril de 2026, faço estes autos conclusos à Doutora **SILVIA ROCHA**, Excelentíssima Corregedora-Geral da Justiça. Eu, Silvana Trivelin Daniele, Escrevente Técnico Judiciário, GAB 3.1, subscrevi.

Proc. nº 1001391-[redacted]

Vistos.

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

De fato, **determino** o levantamento do segredo de justiça, à falta de fundamento legal (art. 189, CPC).

Por fim, **determino** a extração de cópias das principais peças dos autos e remessa ao MM. Juiz Corregedor Permanente, para autuação de expediente próprio e instauração de apuração preliminar, com a devida comunicação à DICOGE, a fim de verificar a ocorrência de eventual ilícito administrativo por parte da delegatária, sem prejuízo das medidas cabíveis para devolução, aos usuários dos serviços extrajudiciais, de possíveis valores indevidamente retidos pela serventia nos últimos cinco anos.

Intimem-se e publique-se.

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por Silvia Rocha. Para acessar os autos processuais, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sgcr/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1001391[redacted] e o código 1639502.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
CORREGEDORIA-GERAL DA JUSTIÇA

São Paulo, data registrada no sistema.

SILVIA ROCHA
Corregedora-Geral da Justiça
Assinatura Eletrônica

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por Silvia Rocha. Para acessar os autos processuais, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sgcr/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1001391[redacted] e o código 1639502.