



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Rua Goiás, Nº 229 - Bairro Centro - CEP 30190-925 - Belo Horizonte - MG - www.tjmg.jus.br
Andar: SS Sala: 04

DECISÃO Nº 1685

Autos nº: 0012550-29.2019.8.13.0000

EMENTA: 3º REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS DE BELO HORIZONTE. RECLAMAÇÃO. HORÁRIO DE ATENDIMENTO. FALHA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. ORIENTAÇÃO. PROVIMENTO 260/CGJ/2013, ARTS. 19, 46, 47. LEI FEDERAL 8.935/1994, ART. 28, 30, 31 E 32. LEI COMPLEMENTAR 59/2001, ART. 23. ARQUIVAMENTO.

Vistos *etc.*

Trata-se de demanda encaminhada pela Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (evento nº 1820117), acerca de reclamação formulada por *Jaqueline Barros Tavares* em desfavor do 3º Registro Civil das Pessoas Naturais de Belo Horizonte, ao argumento de que, por 3 (três) vezes tentou entrar em contato telefônico com a serventia a fim de obter informação sobre o procedimento para habilitação de casamento, ressaltando que as informações recebidas não coincidiam, bem como que lhe foi informado que o atendimento é realizado até as 17 horas, porém, ao se dirigir à serventia soube que apenas poderia "*pegar senha quem chega até as 16:00*".

Instado a se manifestar, o Oficial, Luiz Carlos Pinto Fonseca, esclareceu que a serventia funciona, de segunda a sexta-feira, das 9 às 17 horas, com exceção dos feriados, atuando, ainda, em regime de plantão; que durante o horário de atendimento são emitidas senhas, inclusive após as 16 horas, "*ainda que necessário à prorrogação do horário para finalização dos atendimentos aos cidadãos já presentes e com senhas geradas durante o expediente*"; que aos pretendentes ao matrimônio é entregue formulário em que há orientação para comparecimento até as 16 horas e 30 minutos, "*uma vez que o procedimento demora cerca de 20 minutos, podendo ser concluído assim com maior tranquilidade para os pretendentes e testemunhas que precisam permanecer até a finalização do atendimento*"; e que os horários de funcionamento estão afixados no ofício, assim como disponibilizados no site da serventia.

É o relatório.

Decido.

Acerca do funcionamento dos serviços notariais e de registro, estabelece o Provimento nº 260/CGJ/2013:

Art. 46. Os Tabelionatos de Notas e os Ofícios de Registro Civil das

Pessoas Naturais, de Registro de Títulos e Documentos, de Registro Civil das Pessoas Jurídicas e de Registro de Imóveis prestarão atendimento ao público de no mínimo 7 (sete) horas diárias, sendo obrigatório o funcionamento das 9 (nove) às 12 (doze) horas e das 13 (treze) às 17 (dezesete) horas.

§ 1º Facultativamente, a serventia poderá ampliar os horários de funcionamento, a fim de prestar atendimento das 8 (oito) às 9 (nove) horas, das 12 (doze) às 13 (treze) horas e/ou das 17 (dezesete) às 18(dezoito) horas.

§ 2º O horário de expediente será informado ao diretor do foro por meio de ofício.

§ 3º Os tabeliães e oficiais de registro manterão, constantemente afixado ou instalado em local bem visível na parte externa da serventia, aviso, cartaz, quadro ou placa de sinalização indicando com clareza os dias de funcionamento e os horários de atendimento ao público.

§ 4º Atendendo às peculiaridades locais e mediante pedido fundamentado, o diretor do foro poderá autorizar, por meio de Portaria, o funcionamento da serventia em horários diversos dos previstos neste artigo, observando-se sempre o atendimento mínimo de 7 (sete) horas diárias.

Infere-se do dispositivo *suso* transcrito que as serventias devem funcionar, ordinariamente, de segunda a sexta-feira, com carga horária mínima de trabalho de 7 (sete) horas diárias, salvo autorização para funcionamento em horários diversos.

Registre-se que o 47 do Código de Normas prevê que o Registro Civil das Pessoas Naturais atuará em regime de plantão aos sábados, domingos e feriados, ao assim dispor:

Art. 47. O Serviço de Registro Civil das Pessoas Naturais será prestado também aos sábados, domingos e feriados pelo sistema de plantão.

§ 1º. Na Comarca de Belo Horizonte, o plantão será prestado em sistema de rodízio pelos Ofícios de Registro Civil das Pessoas Naturais de todos os subdistritos da Capital, nos horários estabelecidos no art. 46 deste Provimento, obedecendo a escala elaborada pela Corregedoria-Geral de Justiça.

§ 2º. Nos distritos do Município de Belo Horizonte e nos distritos e subdistritos das demais comarcas, o sistema de plantão será exercido pelos Ofícios de Registro Civil das Pessoas Naturais no horário de 8 (oito) às 12 (doze) horas, devendo o oficial de registro plantonista afixar em local visível, na parte externa da serventia, número de telefone para contato entre as 13 (treze) e as 17 (dezesete) horas, a fim de prestar atendimento imediato em situações urgentes.

§ 3º. Nas comarcas onde houver 2 (dois) ou mais Ofícios de Registro Civil das Pessoas Naturais nos subdistritos, o diretor do foro poderá adotar o sistema de plantão através de rodízio.

In casu, a Reclamante alega que a serventia forneceu informações distintas sobre o horário de funcionamento da serventia, pois, embora informada de que o atendimento é realizado até as 17 horas, ao se dirigir ao ofício foi comunicada que as senhas para atendimento são fornecidas até as 16 horas.

Importante mencionar que não há óbice à implantação de sistema de senhas a fim de otimizar o atendimento prestado aos usuários, sendo incorreta a negativa de atendimento ao usuário que

compareça ao serviço dentro do horário de funcionamento da serventia, ainda que o procedimento seja mais complexo e demande mais tempo para sua formalização.

A propósito, cumpre mencionar que os notários e oficiais de registro gozam de independência no exercício de suas atribuições, ou seja, são livres para determinar o modo pelo qual o trabalho deve ser efetivado, nos termos do artigo. 28 da Lei Federal nº 8.935/1994, razão pela qual a utilização de senhas é de livre escolha do delegatário, entretanto as determinações sobre o horário de funcionamento da serventia são impositivas, não permitindo flexibilização, salvo quando expressamente autorizado.

Pois bem.

A Lei Federal nº 8.935/1994 enumera os deveres a serem observados pelos notários e registradores no exercício de sua delegação que lhes é outorgada, prescrevendo que os tabeliães e registradores devem “*atender as partes com eficiência, urbanidade e presteza*”, confira-se:

Art. 30. São deveres dos notários e dos oficiais de registro:

I - manter em ordem os livros, papéis e documentos de sua serventia, guardando-os em locais seguros;

II - atender as partes com eficiência, urbanidade e presteza;

III - atender prioritariamente as requisições de papéis, documentos, informações ou providências que lhes forem solicitadas pelas autoridades judiciárias ou administrativas para a defesa das pessoas jurídicas de direito público em juízo;

IV - manter em arquivo as leis, regulamentos, resoluções, provimentos, regimentos, ordens de serviço e quaisquer outros atos que digam respeito à sua atividade;

V - proceder de forma a dignificar a função exercida, tanto nas atividades profissionais como na vida privada;

VI - guardar sigilo sobre a documentação e os assuntos de natureza reservada de que tenham conhecimento em razão do exercício de sua profissão;

VII - afixar em local visível, de fácil leitura e acesso ao público, as tabelas de emolumentos em vigor;

VIII - observar os emolumentos fixados para a prática dos atos do seu ofício;

IX - dar recibo dos emolumentos percebidos;

X - observar os prazos legais fixados para a prática dos atos do seu ofício;

XI - fiscalizar o recolhimento dos impostos incidentes sobre os atos que devem praticar;

XII - facilitar, por todos os meios, o acesso à documentação existente às pessoas legalmente habilitadas;

XIII - encaminhar ao juízo competente as dúvidas levantadas pelos interessados, obedecida a sistemática processual fixada pela legislação respectiva;

XIV - observar as normas técnicas estabelecidas pelo juízo competente.

(Sem grifo no original)

Outrossim estabelece o Provimento nº 260/CGJ/2013:

Art. 19. São deveres dos tabeliães e dos oficiais de registro:

(...);

II - atender as partes com eficiência, urbanidade e presteza;

(...)

Ademais, o descumprimento dos deveres legais acima mencionados representa infração disciplinar, sujeitando os notários e oficiais de registro às penalidades previstas nos artigos 31 e 32 da Lei nº 8.935/1994.

No caso em tela, sem dúvidas, houve falha na prestação do serviço disponibilizado pelo 3º Registro das Pessoas Naturais de Belo Horizonte, pois, ainda que o ofício alegue o cumprimento das imposições legais relativas ao horário de funcionamento para atendimento ao público, o serviço dispensado à Reclamante foi ineficiente, tendo em vista que, além da dificuldade enfrentada para fornecimento de informações sobre o procedimento de habilitação para o casamento, obteve informações insatisfatórias sobre o horário de funcionamento, pois, ao comparecer à serventia antes das 17 horas, foi informada de que o referido procedimento é realizado mediante a retirada de senhas que são fornecidas até as 16 horas.

Entretanto, ainda que tenha ocorrido falha no atendimento prestado pela serventia, entende-se que tal questão pode ser solucionada mediante orientação, sem necessidade, por ora, de outra medida de caráter disciplinar, devendo o oficial e seus prepostos atuar com maior atenção no atendimento ao usuário a fim de evitar que tal fato se repita, gerando maiores prejuízos às partes.

Pelo exposto, nos termos do artigo 23 da Lei Complementar nº 59/2001, **oficie-se ao Titular do 3º Registro Civil das Pessoas Naturais de Belo Horizonte, orientando-o a observar, juntamente com seus prepostos, os deveres legais a que estão submetidos no exercício de sua função, mormente aqueles previstos no artigo 30, incisos II, da Lei Federal nº 8.935/1994, a fim de atenderem com eficiência, urbanidade e presteza os usuários de seus serviços.**

Oficie-se à Reclamante para conhecimento.

Após, arquivem-se com as cautelas de praxe.

Cópia desta servirá como ofício.

Lance-se a presente decisão no banco de precedentes.

Belo Horizonte, 10 de abril de 2019.

João Luiz Nascimento de Oliveira

Juiz Auxiliar da Corregedoria



Documento assinado eletronicamente por **João Luiz Nascimento de Oliveira, Juiz Auxiliar da Corregedoria**, em 10/04/2019, às 16:08, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tjmg.jus.br/autenticidade> informando o código verificador **1948595** e o código CRC **02DE3576**.