



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 1989

Autos nº: 0135516-28.2018.8.13.0000

EMENTA: RECLAMAÇÃO. FALHA NA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO POR MEIO DO *SITE* DISPONIBILIZADO POR SERVENTIA EXTRAJUDICIAL. VÍCIO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ORIENTAÇÃO. PROVIMENTO 260/CGJ/2013, ARTS. 19, 46, 47. LEI FEDERAL 8.935/1994, ART. 28, 30, 31 E 32. ARQUIVAMENTO.

Vistos, etc.

Trata-se de expediente encaminhado pela Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, no qual Allan Vinícius Vieira Araújo reclama do 3º Registro Civil das Pessoas Naturais de Belo Horizonte, vez que, ao entrar em contato com a serventia, foi orientado a solicitar a segunda via de sua certidão de nascimento por meio do *site* - sem sucesso; assim, entrou novamente em contato com a serventia, lhe tendo sido "*informado que o site não foi feito pelo cartório, dando a entender que não se responsabilizavam pelos dados coletados, e que o demandante deveria solicitar a certidão pessoalmente*".

Questiona o Reclamante, então, "*a postura do cartório, pois não entende como eles informam um site pelo qual não são responsáveis, podendo ocasionar um roubo de dados pessoais*", dizendo possuir "*a gravação das ligações para comprovar os fatos*" (evento nº 1586407).

Instado, esclareceu o oficial do 3º Registro Civil das Pessoas Naturais de Belo Horizonte, Sr. Luiz Carlos Pinto Fonseca, que, a fim de facilitar o atendimento aos usuários, "*foi implementado auto atendimento onde o cidadão poderá solicitar a segunda via de certidão através do site, telefone ou por e-mail dirigido diretamente a Serventia*", destacando que as informações prestadas são tratadas com sigilo, sem risco de exposição dos dados e que "*os registros são públicos, podendo ser solicitados por qualquer pessoa, na exceção daqueles previstos na legislação*". Ao final, noticiou que a serventia somente terá ciência do pedido pelo *site* se a solicitação for realizada até o final (evento nº 1709615).

Juntada do teor da gravação pelo Reclamante (evento nº 1757458).

Juntada de manifestação pelo Registrador, de que o *site* foi criado por empresa contratada para tal finalidade, o que "*não traz nenhuma ilegalidade ou confronto com as atribuições da Serventia, tendo sido criado no intuito de criar uma nova forma de atendimento, ágil mais cômoda ao usuário*". Reafirmou, na ocasião, que os dados não são expostos, divulgados ou direcionados a terceiros, sendo apenas recepcionados e disponibilizados para atendimento e que o usuário pode optar pela retirada

da certidão no balcão ou pelo envio pelos Correios (evento nº 1906148). Derradeiramente, disse que (i) a reclamação objeto dos autos foi registrada por meio do protocolo nº 615279, (ii) a retirada da certidão ocorreu em 30/11/2018 e (iii) a serventia sempre tem buscado o melhor o atendimento aos usuários.

Este, o necessário relatório.

DECIDO.

Determinam a Lei nº 8.935/1994 e o Provimento nº 260/CGJ/2013 que tabeliães e registradores, no exercício da delegação, devem “*atender as partes com eficiência, urbanidade e presteza*”, vejamos:

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

(...)

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

(...)

(Lei Federal nº 8.935/1994)

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

(...)

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

(...)

(Provimento nº 260/CGJ/2013)

Registre-se que o descumprimento dos deveres acima representa infração disciplinar, passível das penalidades dos arts. 31 e 32, ambos da Lei nº 8.935/1994.

Pois bem.

Versa a reclamação sobre falha nas informações prestadas pelo 3º Registro Civil das Pessoas Naturais de Belo Horizonte, para a obtenção de segunda via de certidão de nascimento através do *site* da serventia ([www.registrocivil3bh.com.br](http://www.registrocivil3bh.com.br)) - que, na verdade, não funcionou como prometido pela atendente.

Colhe-se da gravação da ligação realizada pelo Reclamante à serventia (evento nº 1757458), *verbis*:

**Atendente:** Registro Civil Cristiele, boa tarde.

**Reclamante:** Boa tarde. É, eu queria uma informação. É o seguinte, eu "tava" querendo tirar uma segunda via de certidão de nascimento, eu fiz um formulário aqui do site. Aí como que funciona?

**Atendente:** É... Tem que "tá" vindo até o cartório e solicitando presencialmente.

**Reclamante:** Ah tá. Esse formulário do site então "num tá" funcionando não?

**Atendente:** Não. Esse site nem foi o cartório que criou.

**Reclamante:** Esse do cartório do registro civil do 3º subdistrito, não é não?

**Atendente:** Não.

**Reclamante:** Ah que doido, hein? Que isso! Ah, então beleza então. Obrigado.

**Atendente:** Disponha. Tchau, tchau.

É dizer: as informações prestadas pela atendente causaram inegável estranheza ao Reclamante, pois, após ser formalizado o requerimento de certidão por meio do *site* da serventia, foi comunicado que o sítio não foi criado pelo 3º Registro Civil das Pessoas Naturais, o que, ao contrário da tese sustentada pelo titular da delegação, além de causar dúvida no que toca à legitimidade do endereço eletrônico (com a propagação de dados até mesmo sigilosos!), ensejou nova solicitação presencial do documento, causando atraso na agilidade prometida.

Por fim, a despeito da patente falha no atendimento prestado pela serventia, pode a *quaestio* ser solucionada mediante mera orientação do Registrador - para o fiel cumprimento dos deveres elencados no art. 30 da Lei nº 8.935/1994 e no art. 19 Provimento nº 260/CGJ/2013 - ou seja, sem a necessidade, por ora, de aplicação de medida de caráter disciplinar.

**Pelo exposto, officie-se ao titular do 3º Registro Civil das Pessoas Naturais de Belo Horizonte, orientando-o a observar, juntamente aos seus prepostos, os deveres legais a que estão submetidos no exercício da função.**

Lance-se a presente decisão no banco de precedentes; após, arquivem-se os autos, com as cautelas de praxe.

Cópia desta servirá como ofício.

Belo Horizonte, 11 de abril de 2019.

***Paulo Roberto Maia Alves Ferreira***

***Juiz Auxiliar da Corregedoria***



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Roberto Maia Alves Ferreira, Juiz Auxiliar da Corregedoria**, em 11/04/2019, às 19:09, 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 **1984357** e o código CRC **E7D64B48**.