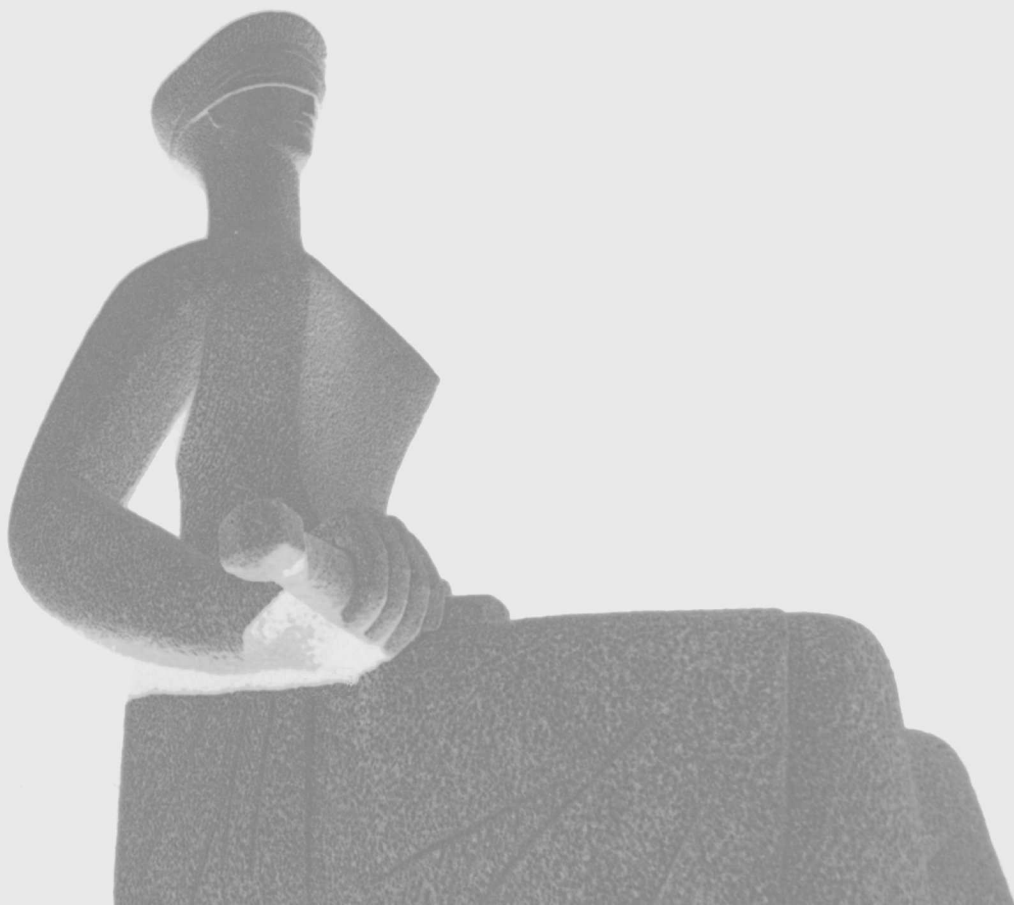


Relatório Setorial

Manifestações registradas na Ouvidoria-Geral, finalizadas entre 1/10/2017 e 31/12/2017, referentes aos Cartórios Extrajudiciais localizados no DF.

Brasília | Fevereiro de 2018



Observação

Os dados apresentados a seguir foram extraídos do Sistema de Ouvidoria – SISOUV 2.0, ferramenta desenvolvida pela Secretaria de Soluções de Tecnologia da Informação – SETIC para a Ouvidoria-Geral do TJDF.

Em maio de 2013, foi implementada no referido sistema uma rotina específica para a geração de relatórios, que proveu os dados fornecidos pela Ouvidoria de mais confiabilidade e precisão.

Desde então, só integram os relatórios as manifestações que foram **encerradas** pela Ouvidoria no período em análise. Ou seja, apenas as demandas que chegaram ao seu final no intervalo de tempo em exame são apresentadas. Essa cautela se impõe por duas razões.

Primeiramente, porque todos os parâmetros usados na geração de relatórios (como, por exemplo, o **tipo** de manifestação, o **assunto** e a **área** à qual a manifestação se refere) podem ser modificados durante o tratamento da demanda apresentada pelo usuário. Assim, seria temerário incluir em relatório uma manifestação não encerrada, sobretudo considerando que o desenrolar do caso poderia provocar uma alteração no entendimento acerca da área à qual a demanda se refere, por exemplo.

Além disso, dada a necessidade de se poder alterar essas categorias ao longo do processo de acolhimento e resolução dos casos trazidos à Ouvidoria, o preenchimento, no sistema informatizado, dos campos referentes a esses itens só é obrigatório no ato de encerramento da manifestação. Isto é, até que o tratamento da demanda seja concluído, informações como o assunto ou a área objeto de insatisfação podem não ter sido inseridas no banco de dados. Desse modo, caso a Ouvidoria optasse por incluir nos relatórios manifestações ainda em andamento, poderia haver casos em que nenhuma manifestação seria listada apenas pelo fato de o campo referente à área não ter sido ainda preenchido.

Ressalte-se que, em virtude das regras sob comento, pode haver no relatório manifestações cujas **datas de registro** sejam anteriores ao período em exame, uma vez que o parâmetro utilizado pelo sistema é a **data de encerramento** da manifestação e não a de cadastro na Ouvidoria.

Por fim, salienta-se que os dados apresentados neste documento seguem o padrão adotado pela Ouvidoria para a confecção de relatórios setoriais, não inibindo, contudo, a possibilidade de os gestores requisitarem outro relatório mais qualitativo ou com informações diferentes das prestadas. O intuito da Ouvidoria é sempre trabalhar em parceria com os gestores, facilitar seu acesso à percepção do usuário do TJDF, para que, juntos, possamos, cada vez mais, atender às exigências da sociedade.

Relatório Setorial - Manifestações

Período de: 1/10/2017 a 31/12/2017

Área	Manifestação	Data	Tipo	Grupo	Assunto	Resumo	Processo
1º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL E CASAMENTO, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DE BRASÍLIA	202675/2017	06/11/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Documentos exigidos para correção de erro que teria sido cometido pelo cartório.	
	213654/2017	22/11/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Prazo para expedição de documentos	Prazo para entrega de documento excedido.	
	Total da Área	2					
1º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	208980/2017	14/11/2017	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Galhardia, dedicação e notável capacidade técnica da funcionária Rosilene Tomaz.	
	Total da Área	1					
10º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE CEILÂNDIA	173253/2017	20/09/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Negativa do cartório em reconhecer firma em contrato de arrendamento através de procuração.	
	Total da Área	1					
11º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE SOBRADINHO	195258/2017	24/10/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Procedimentos diferenciados para reconhecimento de firma.	
	Total da Área	1					
12º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE PLANALTINA	203029/2017	07/11/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Dificuldade de contato telefônico com a unidade.	
	Total da Área	1					
2º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE BRASÍLIA	182386/2017	05/10/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Conversa entre os funcionários estaria causando atrasos no atendimento ao público.	
	Total da Área	1					
2º OFÍCIO DE NOTAS, REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS, PROTESTO DE TÍTULOS E PESSOAS JURÍDICAS	164687/2017	06/09/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Prazo para expedição de documentos	Usuário teria sido informado da disponibilidade de documento, porém ainda não estava pronto.	
	172106/2017	19/09/2017	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Presteza, paciência e ótimo atendimento do escrevente	

DE SOBRADINHO						Luiz de Souza Lima.	
	176700/2017	26/09/2017	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Eficiência, presteza, educação e agilidade da funcionária Udineia.	
	195255/2017	24/10/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Exigências cartorárias para reconhecimento de firma.	
	Total da Área	4					
2º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL E CASAMENTO, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DE BRASÍLIA	195742/2017	25/10/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Falta de opções de pagamento por cartão.	
	Total da Área	1					
2º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	193645/2017	20/10/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Exigência de fornecimento de certidão de união estável original para averbação de imóvel.	
	195440/2017	24/10/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Incoerência no atendimento prestado pela atendente Camila, que não respeitou a ordem das senhas.	
	Total da Área	2					
3º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE BRASÍLIA	195611/2017	24/10/2017	Dúvida	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Eliminação de documentos referentes a pedido de lavratura de escritura.	
	Total da Área	1					
3º OFÍCIO DE NOTAS, REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS, PROTESTO DE TÍTULOS E PESSOAS JURÍDICAS DE TAGUATINGA	147269/2017	14/08/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Alteração de estatuto de entidade por meio de atas de reuniões fraudulentas.	
	Total da Área	1					
3º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DO PARANOÁ	227552/2017	13/12/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Falta de respeito e grosseria do Oficial Substituto do cartório.	
	Total da Área	1					

3º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	133236/2017	24/07/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Venda de imóvel com procuração falsa. Cartório deve prestar esclarecimentos.	
	161482/2017	01/09/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Necessidade de pagar duas vezes pela mesma certidão de ônus. Falta de informações precisas.	
	167042/2017	11/09/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Dificuldade no registro de imóvel por exigência que o Banco entende não ser razoável.	
	177160/2017	27/09/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Solicitação de cópia de inscrição de imóvel não atendida pelo cartório.	
	177418/2017	27/09/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Exigência de realização de procedimento de averbação por duas vezes.	
	Total da Área	5					
4º OFÍCIO DE NOTAS DE BRASÍLIA	147827/2017	14/08/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Venda de imóvel com procuração falsa. Cartório deve prestar esclarecimentos.	
	155105/2017	23/08/2017	Denúncia	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Captação de clientes por meio de correspondência, informando sobre procedimento para escritura.	
	Total da Área	2					
4º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	168917/2017	13/09/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Impossibilidade de beneficiária de gratuidade registrar partilha de bens sem pagamento de emolumentos.	20120710289346
	197622/2017	26/10/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Questiona a legalidade das exigências feitas para realizar baixa em alienação fiduciária.	
	Total da Área	2					
4º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS E	170337/2017	15/09/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Impedimento, pelo Tabelião, no registro de filho com nome diverso do da mãe.	

PESSOAS JURÍDICAS DO GAMA	Total da Área 1						
5º OFÍCIO DE NOTAS DE TAGUATINGA	182215/2017	05/10/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Negativa de reconhecimento de firma do outorgante em procuração.	
	214093/2017	23/11/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Atendimento grosseiro prestado pela funcionária Ana.	
	Total da Área 2						
5º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	174133/2017	22/09/2017	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Educação e competência no atendimento prestado pelos funcionários Denize e Yuri.	
	174616/2017	22/09/2017	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Seriedade e eficiência dos funcionários Markis Mendonça, Almir Joel, Adábia Costa e Cleide Sousa.	
	174671/2017	22/09/2017	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Presteza e eficiência dos funcionários Cleide, Denise, Ronaldo, Flavia, Bia, Glaber e Almir.	
	177033/2017	27/09/2017	Elogio	ATENDIMENTO	Postura/Tratamento	Usuário relata ter sido muito bem atendido por toda a equipe.	
	180935/2017	03/10/2017	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Atendimento de excelência prestado pelos colaboradores Joel, Matheus e Yuri.	
	181521/2017	04/10/2017	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Excelência, agilidade e educação no atendimento prestado por Matheus, Yury, Flávia e Joel.	
	183474/2017	06/10/2017	Elogio	ATENDIMENTO	Postura/Tratamento	Urbanidade e atendimento acolhedor prestado pelos funcionários da serventia e pelo oficial José Ronaldo Costa.	
	193763/2017	23/10/2017	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Atendimento e orientações prestadas pelos funcionários Yuri, Matheus e Joel.	
	196372/2017	25/10/2017	Elogio	ATENDIMENTO	Capacitação/Competência	Excelente atendimento,	

						solicitude, paciência e segurança nas respostas prestadas por Markes Pires de Mendonça.	
197340/2017	26/10/2017	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento		Atendimento atencioso, prestativo e célere prestado por Markis e Yuri.	
198543/2017	30/10/2017	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento		Bom atendimento e celeridade na realização do registro solicitado.	
201136/2017	03/11/2017	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento		Bom atendimento prestado pelo funcionário Markis Pires de Mendonça.	
202058/2017	06/11/2017	Elogio	ATENDIMENTO	Postura/Tratamento		Atenção e profissionalismo da funcionária Denise.	
206390/2017	10/11/2017	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento		Profissionalismo e presteza no atendimento oferecido pela equipe; destaque ao funcionário Markis.	
215057/2017	24/11/2017	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento		Solicitude e eficiência do tabelião substituto e dos funcionários Guilherme, Yuri, Mateus e Cleide.	
216908/2017	27/11/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Prazo para expedição de documentos		Prazo para entrega de certidão excedido.	
227622/2017	13/12/2017	Elogio	ATENDIMENTO	Postura/Tratamento		Comprometimento e educação dos funcionários Marques Pires e Adabia Souza.	
Total da Área		17					
6º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	197993/2017	27/10/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Abertura de novo prazo para entrega de documento em razão de nova exigência.	
	Total da Área		1				
6º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DE	182389/2017	05/10/2017	Dúvida	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Questiona veracidade de selo digital e solicita declaração do cartório.	
	213963/2017	22/11/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e	Usuário relata ter recebido	

SAMAMBAIA					Extrajudiciais	carta de cobrança, referente a dívida inexistente, registrada pelo cartório.	
Total da Área		2					
8º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	171239/2017	18/09/2017	Reclamação	ATIVIDADE-FIM	Procedimentos Legais/Judiciais	Questiona necessidade de homologação, pela Vara de Registros Públicos, de procedimento de retificação de área de bem imóvel.	
	190048/2017	18/10/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Questiona exigências feitas pela unidade para registro de escritura de compra e venda de imóveis.	
Total da Área		2					
9º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DO GAMA	190453/2017	18/10/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Emolumentos	Longo tempo de espera para atendimento por aguardar o funcionário Willian, que estava ao telefone.	
Total da Área		1					
9º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	184461/2017	09/10/2017	Dúvida	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Exigência de retificação de aditivos rurais por não conter o valor das parcelas do crédito deferido.	
Total da Área		1					
Total Geral	53						

