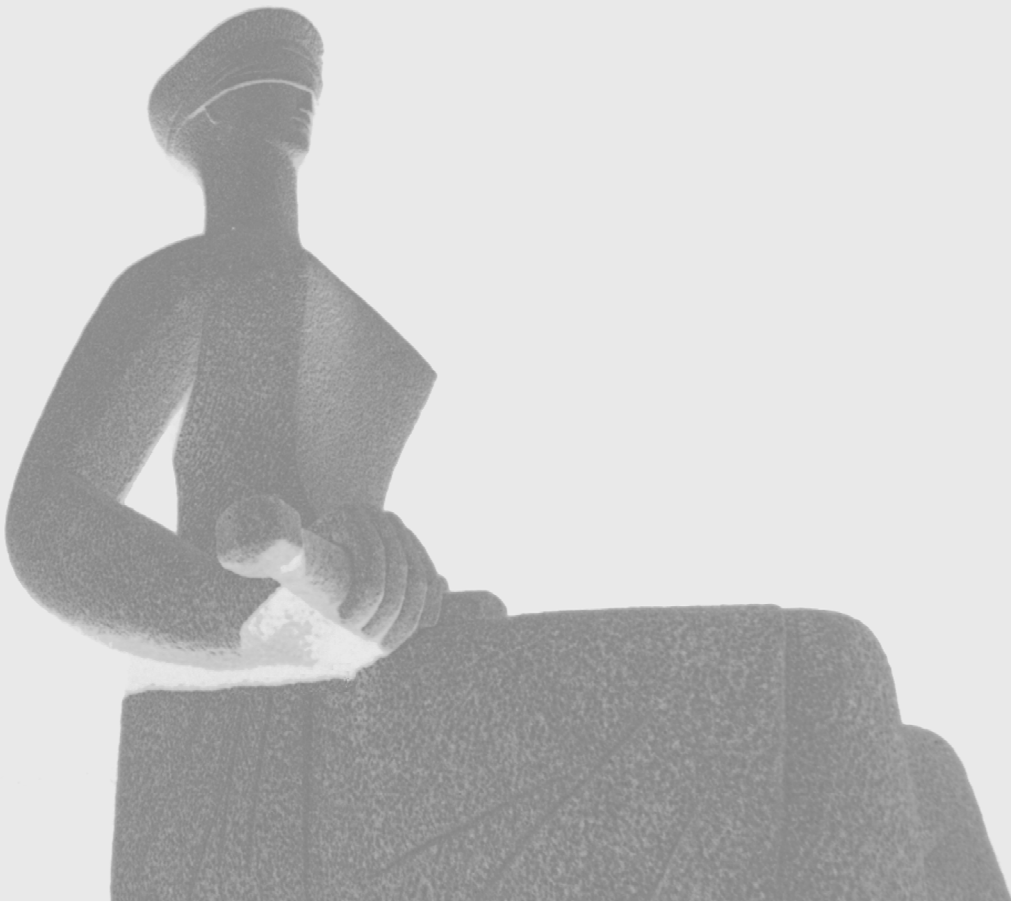


Relatório Setorial

Manifestações registradas na Ouvidoria-Geral, finalizadas entre 1/1/2018 e 31/3/2018, referentes a Serventias Extrajudiciais localizadas no DF.

Brasília | Abril 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: 1/1/2018 a 31/3/2018

Área	Manifestação	Data	Tipo	Grupo	Assunto	Resumo	Processo
1º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE BRASÍLIA	8758/2018	17/01/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Incineração indevida de sentença de inventário registrada no cartório.	
	19257/2018	30/01/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Sistema informatizado indisponível gerou transtornos e morosidade no atendimento prestado.	
	Total da Área	2					
1º OFÍCIO DE NOTAS, REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS, PROTESTO DE TÍTULOS E PESSOAS JURÍDICAS DO NÚCLEO BANDEIRANTE	2495/2018	08/01/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Tempo aguardado para receber atendimento mediante senha presencial.	
	Total da Área	1					
10º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE CEILÂNDIA	20356/2018	31/01/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Instalações e condições físicas	Ferimento causado por mobiliário danificado.	
	Total da Área	1					
11º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE SOBRADINHO	221003/2017	01/12/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Exigências para reconhecimento de firma em cessão de direito de um lote.	
	Total da Área	1					
2º OFÍCIO DE NOTAS, REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS, PROTESTO DE TÍTULOS E PESSOAS JURÍDICAS DE SOBRADINHO	220681/2017	01/12/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Exigências para reconhecimento de firma em cessão de direito de um lote.	
	9704/2018	17/01/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Demora de 35 minutos para atendimento e descaso do atendente em relação ao tempo de espera.	
	Total da Área	2					

2º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL E CASAMENTO, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DE BRASÍLIA	17841/2018	30/01/2018	Dúvida	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Pede confirmação de boleto de pagamento de negociação de dívida referente ao contrato nº 8555504556960, da Caixa Econômica Federal. Selo Digital: TJDFT20180220019464UKKS	
	32238/2018	07/02/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Postura inadequada de mensageiro, que não portava identificação, ao entregar documento na empresa do usuário.	
	Total da Área		2				
2º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	223206/2017	05/12/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Cartório se recusou a apresentar lista impressa com a documentação necessária para lavratura de escritura.	
	6886/2018	15/01/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Pedido de transferência em doação de imóvel cancelado sem ciência do solicitante.	
	6977/2018	15/01/2018	Sugestão	EXTRAJUDICIAL	Funcionamento/Estrutura/Organização	Indaga sobre a possibilidade de o cartório passar a aceitar cartão de débito como forma de pagamento.	
	Total da Área		3				
3º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE BRASÍLIA	12684/2018	23/01/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Atendente "Lu" teria informado incorretamente as exigências para realização de protesto de título.	
	21852/2018	01/02/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Morosidade, ineficiência, burocracia e falta de seriedade na condução dos trabalhos por parte do serventuário Flávio.	
	45570/2018	01/03/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Negativa, reputada procedente pelo NUMEX, de emissão de procuração, por ausência de certidões de ônus.	
	Total da Área		3				

3º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	2029/2018	08/01/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Exigência cobrada em duplicidade acerca de reconhecimento de firma já realizado.	
	5473/2018	11/01/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Emolumentos	Unidade teria realizado cobrança duplicada de emolumentos para registro de imóvel financiado.	
	9772/2018	18/01/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Necessidade de pagar dois emolumentos referentes ao Cancelamento da Alienação Fiduciária e Cancelamento da Cédula de Crédito Imobiliário.	
	19152/2018	30/01/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Emolumentos	Reclama que cartório não concedeu desconto de 50% relativo ao primeiro imóvel.	
	41587/2018	23/02/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Procedimento para realização de registro de imóvel e emissão de certidão de ônus.	
	41801/2018	23/02/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Funcionamento/Estrutura/Organização	Cartório não estaria realizando a emissão de nota fiscal. Questão está sendo discutida judicialmente e unidade ainda não tem inscrição no Cadastro Fiscal da Secretaria de Fazenda do Distrito Federal.	
	Total da Área	6					
4º OFÍCIO DE NOTAS DE BRASÍLIA	5764/2018	11/01/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Recusa de documento de identidade para lavratura de procuração.	
	Total da Área	1					
4º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	34564/2018	09/02/2018	Reclamação	ATIVIDADE-FIM	Procedimentos Legais/Judiciais	Recusa da serventia em conceder vista e cópias do processo administrativo de retomada do imóvel.	
	45697/2018	05/03/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Tempo de espera superior a 30 minutos. Poucos atendentes.	

	Total da Área 2						
5º OFÍCIO DE NOTAS DE TAGUATINGA	10154/2018	18/01/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Emolumentos	Usuário não obteve desconto de 50% sobre o valor dos emolumentos referentes à primeira aquisição imobiliária.	
	16584/2018	29/01/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Emolumentos	Cobrança indevida de emolumentos para reconhecimento de firma.	
	Total da Área 2						
5º OFÍCIO DE NOTAS, REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS, PROTESTO DE TÍTULOS E PESSOAS JURÍDICAS DO GUARÁ	18942/2018	30/01/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Procedimento para retificar o nome da genitora do usuário em certidão de óbito.	
	Total da Área 1						
5º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	4208/2018	09/01/2018	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Empenho da equipe. Atenção e educação do atendente Markis Pires de Mendonça.	
	5796/2018	11/01/2018	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Zelo, presteza e ética da equipe do cartório, em especial dos funcionários Matheus Lima Ribeiro e Flávia Cristina Cordeiro Moura	
	30677/2018	06/02/2018	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Presteza, cordialidade, atenção e profissionalismo da equipe da unidade, com destaque para os serventuários Yuri e Glauber.	
	Total da Área 3						
6º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	2385/2018	08/01/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Impossibilidade de terceiro retirar cópias autenticadas, por perda de protocolo.	
	Total da Área 1						
6º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E	224493/2017	06/12/2017	Dúvida	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Informações sobre notificação extrajudicial recebida pelos Correios.	

DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DE SAMAMBAIA	Total da Área 1						
7º OFÍCIO DE NOTAS DE SAMAMBAIA	14399/2018	24/01/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Usuário compareceu ao cartório para revogar uma procuração, mas não conseguiu realizar o procedimento.	
	Total da Área 1						
7º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	52240/2018	13/03/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Demora para ser atendido na unidade.	
	Total da Área 1						
7º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DE CEILÂNDIA	227103/2017	12/12/2017	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Recusa da serventia em receber e prenotar escritura após alteração do nome da usuária.	
	22245/2018	02/02/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Negativa de fornecimento de nota fiscal no momento de pagamento de averbação de separação.	
	Total da Área 2						
8º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DO GAMA	21862/2018	02/02/2018	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Atendimento atencioso, prestativo e eficiente por parte do tabelião Carlúcio e dos serventuários Larissa, Felipe e Rodrigo.	
	Total da Área 1						
Total Geral	37						

