

Relatório Setorial

Manifestações registradas na Ouvidoria-Geral, finalizadas entre 1/4/2018 e 30/6/2018, referentes a Serventias Extrajudiciais localizadas no DF.

Brasília | Julho 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: 1/4/2018 a 30/6/2018

| Área | Manifestação | Data | Tipo | Grupo | Assunto | Resumo | Processo |
|---|----------------------|------------|------------|---------------|---------------------------------------|---|----------|
| 1º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE BRASÍLIA | 50261/2018 | 12/03/2018 | Dúvida | EXTRAJUDICIAL | Emolumentos | Tabelamento de preços praticados em cartórios extrajudiciais. | |
| | Total da Área | 1 | | | | | |
| 1º OFÍCIO DE NOTAS, REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS, PROTESTO DE TÍTULOS E PESSOAS JURÍDICAS DO NÚCLEO BANDEIRANTE | 59956/2018 | 26/03/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Procedimentos Legais e Extrajudiciais | Procedimento relativo a reconhecimento de firma e atendimento. | |
| | Total da Área | 1 | | | | | |
| 1º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL E CASAMENTO, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DE BRASÍLIA | 96296/2018 | 24/05/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Emolumentos | Taxa de emolumento cobrada para realizar correção de dados em registro de empresa júnior. | |
| | Total da Área | 1 | | | | | |
| 1º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL | 69272/2018 | 11/04/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Procedimentos Legais e Extrajudiciais | Desorganização, negligência e falta de atenção referente a solicitação de formal de partilha. | |
| | 80568/2018 | 27/04/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Atendimento | Atendimento ríspido e demorado. | |
| | 85192/2018 | 08/05/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Prazo para expedição de documentos | Pedido de averbação realizado há 45 dias ainda não concluído. Averbação concluída antes do | |

| | | | | | | | |
|---|------------|------------|------------|---------------|---------------------------------------|--|--|
| | | | | | | tratamento da manifestação e sem interferência da Ouvidoria. | |
| Total da Área | | 3 | | | | | |
| 2º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE BRASÍLIA | 51436/2018 | 12/03/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Atendimento | Falta de clareza no fornecimento, por telefone, de informação sobre emolumentos. | |
| Total da Área | | 1 | | | | | |
| 2º OFÍCIO DE NOTAS, REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS, PROTESTO DE TÍTULOS E PESSOAS JURÍDICAS DE SOBRADINHO | 53715/2018 | 15/03/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Emolumentos | Usuária desempregada alega cobrança indevida de casamento civil, bem como negativa de ressarcimento. | |
| | 65037/2018 | 04/04/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Procedimentos Legais e Extrajudiciais | Registro de convenção de condomínio que não existe e pedido de anulação desse documento pelo cartório. | |
| Total da Área | | 2 | | | | | |
| 2º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL E CASAMENTO, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DE BRASÍLIA | 39332/2018 | 20/02/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Procedimentos Legais e Extrajudiciais | Impossibilidade de registro de associação de uso de <i>cannabis</i> de forma medicinal. | |
| | 66707/2018 | 06/04/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Procedimentos Legais e Extrajudiciais | Requer retificação de certidão de óbito sem necessidade de apresentação de outros documentos. | |
| Total da Área | | 2 | | | | | |
| 2º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL | 47083/2018 | 06/03/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Procedimentos Legais e Extrajudiciais | Excesso de etapas para obtenção de documento. | |
| | 48623/2018 | 08/03/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Procedimentos Legais e Extrajudiciais | Insatisfação com prazo excessivo para emissão de certidão, procedimentos não informatizados e | |

| | | | | | | | |
|--|----------------------|------------|------------|---------------|---------------------------------------|---|--|
| | | | | | | impossibilidade de pagamento com débito em conta. | |
| Total da Área | | 2 | | | | | |
| 3º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL | 54771/2018 | 16/03/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Procedimentos Legais e Extrajudiciais | Erro reiterado em certidão de ônus e resposta prestada durante atendimento pelo cartório. | |
| | 65983/2018 | 06/04/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Emolumentos | Não obtenção do desconto de 50% em emolumentos, por não se tratar do primeiro imóvel adquirido. | |
| | 70710/2018 | 13/04/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Funcionamento/Estrutura/Organização | Valor para tirar cópia de documentos seria abusivo. | |
| | Total da Área | | 3 | | | | |
| 4º OFÍCIO DE NOTAS DE BRASÍLIA | 52081/2018 | 13/03/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Atendimento | Demora para ser atendido na unidade. | |
| | 97348/2018 | 28/05/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Procedimentos Legais e Extrajudiciais | Negativa de reconhecimento de firma em testamento vital. | |
| | Total da Área | | 2 | | | | |
| 4º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL | 47027/2018 | 06/03/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Procedimentos Legais e Extrajudiciais | Excesso de etapas para obtenção de documento. | |
| | 59001/2018 | 22/03/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Procedimentos Legais e Extrajudiciais | Cartório extrajudicial não teria enviado comunicação ao GDF sobre alteração de propriedade de imóvel. | |
| | 63292/2018 | 03/04/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Atendimento | Demorou quase 2 horas para ser atendido na unidade. | |
| | 64103/2018 | 03/04/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Atendimento | Unidade não estaria realizando atendimento preferencial. | |
| | 67879/2018 | 10/04/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Procedimentos Legais e Extrajudiciais | Busca de matrícula informada de forma | |

| | | | | | | | | |
|--|------------|------------|------------|---------------|---------------------------------------|--|--|--|
| | | | | | | incompleta, faltando endereço dos imóveis. Solicita devolução dos valores pagos. | | |
| | 78530/2018 | 25/04/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Atendimento | Tempo de espera para atendimento de cerca de 50 minutos. | | |
| | 78624/2018 | 25/04/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Atendimento | Falta de educação dos atendentes e longo tempo de espera para atendimento no cartório. | | |
| | 88661/2018 | 14/05/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Atendimento | Tempo de espera para atendimento superior a 1 hora. | | |
| | 89440/2018 | 15/05/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Atendimento | Tempo de espera para atendimento superior a 1 hora. | | |
| | 95065/2018 | 23/05/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Atendimento | Tempo de espera superior a uma hora e poucos guichês de atendimento em funcionamento. | | |
| | 95127/2018 | 23/05/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Atendimento | Tempo de espera superior a uma hora e poucos guichês de atendimento em funcionamento. | | |
| Total da Área | | 11 | | | | | | |
| 5º OFÍCIO DE NOTAS DE TAGUATINGA | 96046/2018 | 24/05/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Procedimentos Legais e Extrajudiciais | Impossibilidade de registrar uma ata notarial de uma ligação gravada. | | |
| Total da Área | | 1 | | | | | | |
| 5º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL | 65465/2018 | 05/04/2018 | Elogio | EXTRAJUDICIAL | Atendimento | Presteza, cordialidade e dedicação ao público de todos os serventuários. | | |
| | 66492/2018 | 06/04/2018 | Elogio | EXTRAJUDICIAL | Atendimento | Gentileza, pontualidade, cordialidade e rápido atendimento pelos serventuários. | | |

| | | | | | | |
|------------|------------|------------|---------------|------------------------------------|---|--|
| 74297/2018 | 18/04/2018 | Elogio | EXTRAJUDICIAL | Atendimento | Presteza e rapidez no atendimento prestado pelos funcionários do Cartório, principalmente pelos atendentes Lury, Mateus e Gláuber. | |
| 76192/2018 | 23/04/2018 | Elogio | ATENDIMENTO | Postura/Tratamento | Profissionalismo, dedicação, competência, bom humor e gentileza dos atendentes. | |
| 80667/2018 | 30/04/2018 | Elogio | ATENDIMENTO | Postura/Tratamento | Atenção e boa vontade do escrevente Markis Pires de Mendonça. | |
| 85211/2018 | 08/05/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Prazo para expedição de documentos | Documento protocolado há 15 dias, para averbação. Cartório não cumpriu o prazo e o prorrogou por mais 30 dias. | |
| 86078/2018 | 09/05/2018 | Elogio | EXTRAJUDICIAL | Atendimento | Competência e agilidade do serventuário Markis Pires de Mendonça. | |
| 87941/2018 | 11/05/2018 | Elogio | EXTRAJUDICIAL | Atendimento | Presteza, educação, paciência e profissionalismo dos serventuários Guilherme, Flávia e Ronaldo. | |
| 92849/2018 | 18/05/2018 | Elogio | EXTRAJUDICIAL | Atendimento | Atendimento cordial e prestativo dos funcionários Yuri Arcanjo Virginio Silva, Escrevente Flávia Cristina Cordeiro Moura e Escrevente Markis Pires de Mendonça. | |
| 92983/2018 | 21/05/2018 | Elogio | EXTRAJUDICIAL | Atendimento | Presteza no atendimento prestado pelos funcionários Yury, Matheus, Cleide e Guilherme. | |
| 93358/2018 | 21/05/2018 | Elogio | EXTRAJUDICIAL | Atendimento | Usuária foi muito bem atendida pelo funcionário Guilherme, saiu em poucos | |

| | | | | | | | |
|--|----------------------|------------|------------|---------------|---------------------------------------|---|--|
| | | | | | | minutos com a "certidão de propriedade" em mãos, ficou muito satisfeita com o atendimento prestado. | |
| | 98638/2018 | 29/05/2018 | Elogio | EXTRAJUDICIAL | Atendimento | Rapidez, presteza e simpatia da equipe, com destaque para os serventuários Max e Glauber. | |
| | 98894/2018 | 29/05/2018 | Elogio | EXTRAJUDICIAL | Atendimento | Ótimo atendimento, cafezinho, TV e agilidade, além do profissionalismo de todos, com destaque para os Oficiais Ronaldo e Marques. | |
| | 99980/2018 | 30/05/2018 | Elogio | EXTRAJUDICIAL | Atendimento | Os funcionários do cartório, principalmente Markis Pires de Mendonça, Flávia e Cleide, foram simpáticos, prestativos e resolveram o problema de forma rápida. | |
| | Total da Área | | 14 | | | | |
| 7º OFÍCIO DE NOTAS DE SAMAMBAIA | 62621/2018 | 02/04/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Atendimento | Demora para obtenção de escritura devido à desorganização do cartório. | |
| | Total da Área | | 1 | | | | |
| 7º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL | 65370/2018 | 05/04/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Funcionamento/Estrutura/Organização | Falta de opção de pagamento com cartão de débito ou crédito. | |
| | Total da Área | | 1 | | | | |
| 8º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL | 55591/2018 | 19/03/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Procedimentos Legais e Extrajudiciais | Divergência de informações a respeito do procedimento para registro de imóvel. | |

| | | | | | | | |
|---|----------------------|------------|------------|---------------|------------------------------------|---|--|
| | 100369/2018 | 01/06/2018 | Reclamação | EXTRAJUDICIAL | Prazo para expedição de documentos | Demora na análise dos protocolos 26.710 e 26.711. | |
| | Total da Área | | 2 | | | | |
| 8º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DO DISTRITO FEDERAL | 86054/2018 | 09/05/2018 | Elogio | EXTRAJUDICIAL | Atendimento | Talento, sensibilidade e inteligência do Juiz de Paz Nycholas Ninno Pontes. | |
| | Total da Área | | 1 | | | | |
| Total Geral | | | 49 | | | | |

