

Relatório Setorial

Manifestações registradas na Ouvidoria-Geral, finalizadas entre 1/7/2018 e 30/9/2018, referentes a Serventias Extrajudiciais localizadas no DF.

Brasília | Novembro 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.

Outra observação importante refere-se à possível **diferença entre o total de manifestações apresentadas neste relatório e o total de contatos realizados pela Ouvidoria com a unidade**. Isso pode acontecer porque nem todas as manifestações cadastradas são encaminhadas aos gestores, pois, em caso de manifestação referente a prazo considerado razoável, o procedimento da Ouvidoria é orientar o usuário a continuar acompanhando a tramitação do processo na internet durante um determinado período, e, caso não haja andamento, a entrar novamente em contato com a Ouvidoria, para que, nessa ocasião, o gestor responsável seja cientificado.

Os prazos estabelecidos como razoáveis, após consulta à Corregedoria da Justiça do DF, são de até 30 **dias** para a realização de atos cartorários ou para prolação de despacho e de até **90 dias** para proferimento de decisão ou de sentença.

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: 1/7/2018 a 30/9/2018

Área	Manifestação	Data	Tipo	Grupo	Assunto	Resumo	Processo
10º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE CEILÂNDIA	128321/2018	19/07/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Negativa para fazer as anotações no Cartório, conforme determina a sentença - Anotações só poderá serem procedidas após o trânsito em julgado da sentença, o que não ocorreu ainda.	2014.01.1.110594-7
	145316/2018	14/08/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Morosidade para atendimento e más condições das instalações físicas.	
	Total da Área		2				
2º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE BRASÍLIA	160804/2018	11/09/2018	Dúvida	EXTRAJUDICIAL	Emolumentos	Questiona se o valor cobrado pelo cartório está correto.	
	Total da Área		1				
2º OFÍCIO DE NOTAS, REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS, PROTESTO DE TÍTULOS E PESSOAS JURÍDICAS DE SOBRADINHO	95627/2018	23/05/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Cartório não entregou a escritura lavrada e registrada de imóvel comprado na TERRACAP após o seu pagamento.	
	163314/2018	13/09/2018	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Cordialidade e celeridade na execução dos serviços prestados durante o atendimento da funcionária Brunna	
	Total da Área		2				
2º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL E CASAMENTO, TÍTULOS E DOCUMENTOS E	115165/2018	26/06/2018	Dúvida	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Ata de Assembleia Geral Extraordinária de Condomínio teria sido registrada sem os anexos citados no referido	

PESSOAS JURÍDICAS DE BRASÍLIA						documento.	
	162578/2018	12/09/2018	Denúncia	EXTRAJUDICIAL	Funcionamento/Estrutura/Organização	Atraso no pagamento de funcionários. Tratada com a man. 162406/2018.	
Total da Área		2					
2º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	110256/2018	18/06/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Certidão de ônus de imóvel emitida com teor incompleto. Foi informado de que teria que comparecer no Cartório de Registro de Imóveis em Planaltina de Goiás para obter a certidão completa. Questiona a regularidade dessa certidão e desse procedimento.	
	112610/2018	21/06/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Procedimentos relativos à análise prévia e ao registro de ata de convenção condominial.	
	119178/2018	04/07/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Exigências formuladas pelo 2º Ofício de Registro de Imóveis para registro de um título judicial (carta de arrematação).	20130111474275
	126571/2018	17/07/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Informações controversas sobre a devolução de 75% do valor do emolumento pago e agressividade e descortesia no atendimento prestado pelo funcionário Henrique Santos Sá.	
	126706/2018	17/07/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Informações controversas sobre a devolução de 75% do valor do emolumento pago e agressividade e descortesia no atendimento prestado pelo funcionário Henrique	

						Santos Sá.	
	138923/2018	06/08/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Emolumentos	Emolumentos referentes ao cancelamento de alienação de imóvel seria abusivo.	
	150312/2018	22/08/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Procedimento do Cartório para envio de pedido de suscitação de dúvidas.	
	150330/2018	22/08/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Procedimento do Cartório para envio de pedido de suscitação de dúvidas.	
	155835/2018	30/08/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Exigência feita pelo cartório seria descabida, pois o erro apontado poderia ser corrigido sem a necessidade de apresentar novos documentos.	
	Total da Área	9					
3º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE BRASÍLIA	111194/2018	19/06/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Funcionamento/Estrutura/Organização	Telefone da Ouvidoria disponibilizado na unidade está incorreto e Ausência de cartaz da Ouvidoria	
	112372/2018	21/06/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Dificuldade para com a unidade por telefone e falta de funcionários para tirar dúvidas pelo telefone.	
	127945/2018	18/07/2018	Dúvida	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Confirmação de emissão de ato notarial e solicitação de uma nova certidão atualizada do ato notarial.	
	131317/2018	24/07/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Demora para ser atendido	
	Total da Área	4					
3º OFÍCIO DE NOTAS, REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E	133155/2018	26/07/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Impedimento de assinatura de procuração de sessão de direito em	

DOCUMENTOS, PROTESTO DE TÍTULOS E PESSOAS JURÍDICAS DE TAGUATINGA						outro local que não em frente à atendente do cartório.	
Total da Área		1					
3º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	111766/2018	20/06/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Serventia teria realizado restrição indevida na matrícula do usuário.	
	124989/2018	13/07/2018	Dúvida	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Indaga se as exigências formuladas pela Serventia para o registro de uma escritura de compra e venda com alienação fiduciária estão corretas.	
	126295/2018	17/07/2018	Dúvida	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Questiona a legalidade das exigências formalizadas pelo cartório para adjudicação de um imóvel	2015.01.1.042082-9
	126618/2018	17/07/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Cartório teria deixado de efetuar registro de imóvel que foi apresentado escritura pública de compra e venda. Imóvel em situação regular com respectivo registro em outro Cartório de Registro de Imóveis.	
	129755/2018	20/07/2018	Dúvida	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Questiona a legalidade das exigências formalizadas pelo cartório para dar prosseguimento ao registro de seu título imobiliário.	
	135663/2018	31/07/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Dificuldade em obter restituição de valor pago em duplicidade referente a emolumento do procedimento de cancelamento de cédula.	

	150092/2018	22/08/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Emolumentos	Cobrança teria sido feita em duplicidade.	
	Total da Área		7				
4º OFÍCIO DE NOTAS DE BRASÍLIA	109507/2018	15/06/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Tempo de espera superior a 3 horas.	
	115827/2018	28/06/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Tempo aguardado para atendimento e insatisfação com assento da serventia.	
	Total da Área		2				
4º OFÍCIO DE NOTAS, REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS, PROTESTO DE TÍTULOS E PESSOAS JURÍDICAS DE BRAZLÂNDIA	109009/2018	15/06/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Prazo para expedição de documentos	Insatisfação com prazo para entrega de certidão de óbito.	
	Total da Área		1				
4º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	105562/2018	11/06/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Cancelamento do gravame de imóvel não realizado. Usuária não teria cumprido exigências. Resposta validada pelo NUMEX.	
	114232/2018	25/06/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Funcionário Daniel não prestou atendimento de boa qualidade e célere.	
	115849/2018	28/06/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Morosidade no atendimento ao público.	
	123551/2018	11/07/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Atendimento demorado, com cadeiras insuficientes para espera.	
	129836/2018	23/07/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Demora no atendimento, negativa de recebimento do Registro de Contrato no Cartório.	
	134800/2018	30/07/2018	Dúvida	EXTRAJUDICIAL	Emolumentos	Questiona o valor dos emolumentos cobrados para registro de imóvel.	
	138242/2018	03/08/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Demora incomum para	

						atendimento no cartório, mesmo com senha.	
	140626/2018	07/08/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Tratamento indelicado da serventuária Gecina durante atendimento telefônico	
	Total da Área	8					
5º OFÍCIO DE NOTAS, REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS, PROTESTO DE TÍTULOS E PESSOAS JURÍDICAS DO GUARÁ	120010/2018	05/07/2018	Reclamação	ATENDIMENTO	Tempo de espera para o atendimento	Tempo aguardado para atendimento e número reduzido de funcionários.	
	Total da Área	1					
5º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	109549/2018	15/06/2018	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Gentileza, atenção e educação dos serventuários Marques e Bia.	
	113271/2018	22/06/2018	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Presteza, agilidade e bons serviços prestados pelos funcionários Glauber, Flávia, Guilherme e Márcio.	
	145833/2018	15/08/2018	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Excelente atendimento dos funcionários Max e Iuri Arcanjo.	
	150304/2018	22/08/2018	Elogio	ATENDIMENTO	Postura/Tratamento	Bom atendimento, excelente prestação de serviço.	
	150910/2018	23/08/2018	Elogio	ATENDIMENTO	Capacitação/Competência	Gratidão ao Senhor Markis Pires de Mendonça e a sua equipe pelo acompanhamento sistemático e uma ajuda ímpar na resolução do assunto apresentado.	
	159549/2018	06/09/2018	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Atendimento Célere e rápido na confecção e	

						liberação de documentos (certidão de ônus).	
	163422/2018	13/09/2018	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Excelente atendimento dos funcionários lury Arcanjo, Markis, Glauber e Ronaldo	
	166428/2018	19/09/2018	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Atendimento prestado com agilidade e profissionalismo.	
	Total da Área	8					
6º OFÍCIO DE NOTAS DE TAGUATINGA	107871/2018	13/06/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Negativa do cartório em apresentar cópia de escritura pública	
	Total da Área	1					
8º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	129809/2018	20/07/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Exigências realizadas pelo cartório a pessoa idosa fizeram ir à COHAB e ao cartório diversas vezes para obter registro de imóvel.	
	Total da Área	1					
9º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	119720/2018	05/07/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Exigência feita para registro do formal de partilha não seria prevista em lei.	
	Total da Área	1					
9º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DE PLANALTINA	135364/2018	30/07/2018	Dúvida	EXTRAJUDICIAL	Funcionamento/Estrutura/Organização	Questiona recusa em prestar informações por telefone e ausência do tabelião titular na serventia.	
	Total da Área	1					
Total Geral		52					

