

# Relatório Setorial

---

Manifestações registradas na Ouvidoria-Geral, finalizadas entre 1/10/2018 e 31/12/2018, referentes a serventias extrajudiciais localizadas no DF.

Brasília | Fevereiro de 2019



## 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: 1/10/2018 a 31/12/2018

Área	Manifestação	Data	Tipo	Grupo	Assunto	Resumo	Processo
1º OFÍCIO DE NOTAS, REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS, PROTESTO DE TÍTULOS E PESSOAS JURÍDICAS DO NÚCLEO BANDEIRANTE	173161/2018	01/10/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Atendimento prestado pela escrevente Luciana Amâncio Duarte teria sido grosseiro.	
	<b>Total da Área</b>	<b>1</b>					
1º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL E CASAMENTO, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DE BRASÍLIA	160014/2018	10/09/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Exigências apresentadas para registro, no Brasil, de assento de casamento realizado por autoridade estrangeira.	
	165498/2018	18/09/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Tableiã substituta teria sido grosseira ao proibir que uma funcionária fosse testemunha em um termo de doação de órgãos.	
	211882/2018	03/12/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Usuário relatou ter aguardado por mais de uma hora para conseguir atendimento.	
	<b>Total da Área</b>	<b>3</b>					
10º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE CEILÂNDIA	176243/2018	05/10/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Procedimento relativo a reconhecimento de firma. Atendente se recusou, num primeiro momento, a reconhecer firma com base em certificado de reservista.	
	183265/2018	18/10/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Cartório teria fechado as portas após o encerramento do horário de funcionamento e os usuários que já estavam na serventia teriam tido que aguardar atendimento em local sem ar condicionado, nem ventilação.	

	197171/2018	09/11/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Tempo aguardado para receber atendimento. Usuário aguardou cerca de 25 minutos.	
	218738/2018	12/12/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Usuário relatou ter aguardado mais de uma hora e quinze minutos para conseguir fazer um reconhecimento de firma.	
	221924/2018	17/12/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Usuário relata ter aguardado mais de 50 minutos para atendimento.	
	<b>Total da Área</b>	<b>5</b>					
12º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE PLANALTINA	212174/2018	03/12/2018	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Atendimento atencioso, educado e prestativo da funcionária Tatiana Ribeiro Alves.	
	<b>Total da Área</b>	<b>1</b>					
2º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	147304/2018	16/08/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Tabeliães teriam se negado a fornecer, com base na Lei de Acesso à Informação, lista de documentos exigidos para o registro de carta de arrematação.	
	195621/2018	07/11/2018	Elogio	ATENDIMENTO	Capacitação/Competência	Celeridade, educação e urbanidade dos funcionários Maria Monteiro, Eduardo Belém, Tânia Souto e Tanísia de Souza.	
	<b>Total da Área</b>	<b>2</b>					
3º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE BRASÍLIA	179612/2018	11/10/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Ausência, na serventia, do funcionário responsável por retificar procuração expedida contendo erro material. Segundo o usuário, nem o tabelião, nem seu substituto estavam presentes.	
	191603/2018	31/10/2018	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Simpatia, dedicação e empenho da funcionária Danielle Baptista Moreira.	

	215769/2018	07/12/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Vencimento de certidões de ônus e de nada consta entregues ao cartório, por demora na lavratura de escritura. Desorganização na conferência dos documentos entregues à serventia.	
<b>Total da Área</b>		<b>3</b>					
3º OFÍCIO DE NOTAS, REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS, PROTESTO DE TÍTULOS E PESSOAS JURÍDICAS DE TAGUATINGA	204551/2018	21/11/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Tempo de espera para receber atendimento e impossibilidade de dar continuidade ao atendimento inicial. Usuária necessitou tirar cópias de documentos e quando retornou ao cartório necessitou retirar nova senha.	
<b>Total da Área</b>		<b>1</b>					
3º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	183278/2018	18/10/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Insatisfação com o atendimento recebido e com o procedimento adotado pelo cartório, que gerou a cobrança de novos emolumentos.	
	183923/2018	18/10/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Insatisfação com o atendimento prestado pelo funcionário Wellington, que teria sido descortês e pouco claro.	
	192466/2018	05/11/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Cartório teria descumprido o artigo 3º, I, da Lei nº 13.726/18, que dispensa a exigência de autenticação em documentos para a sua apresentação perante aos órgãos do Poder Judiciário.	
	195306/2018	07/11/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Exigência de novo pagamento para emissão de certidão que comprove o registro de escritura de imóvel.	
	196121/2018	08/11/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Discordância com exigência realizada e quanto à cobrança	2016071013223-6

						de multa para renovação do procedimento de averbação de formal de partilha, após decorridos 30 dias.	
	198260/2018	12/11/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Procedimentos diferentes adotados para duas matrículas de imóveis localizadas na mesma região e com as mesmas características.	
	<b>Total da Área</b>		<b>6</b>				
4º OFÍCIO DE NOTAS DE BRASÍLIA	173075/2018	01/10/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Tempo aguardado para atendimento no cartório. Usuário dependeu oito minutos para retirar senha e após cinquenta minutos de ingresso na serventia ainda não fora atendido.	
	218046/2018	11/12/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Tempo de espera para atendimento. Quarenta minutos após retirada de senha o usuário ainda não havia sido atendido.	
	<b>Total da Área</b>		<b>2</b>				
4º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	192149/2018	31/10/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Emolumentos	Valor cobrado para realizar emissão de certidão de ônus.	
	197270/2018	09/11/2018	Dúvida	EXTRAJUDICIAL	Prazo para expedição de documentos	Prazo para averbação de imóvel e existência de fiscalização extrajudicial.	
	209573/2018	28/11/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Negativa do cartório em aceitar documentos não autenticados para registro de matrícula de imóvel. Usuária alega que toda autenticação agora é eletrônica, por força de lei, e que os cartórios deveriam aceitar documentos simples, não autenticados.	
	<b>Total da Área</b>		<b>3</b>				

5º OFÍCIO DE NOTAS, REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS, PROTESTO DE TÍTULOS E PESSOAS JURÍDICAS DO GUARÁ	158283/2018	04/09/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Não aceitação da Carteira Nacional de Habilitação com validade expirada como documento de identificação.	
	159482/2018	06/09/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Recusa do cartório em proceder a reconhecimento de firma por semelhança na alteração do contrato social de empresa.	
	<b>Total da Área</b>		<b>2</b>				
5º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	168250/2018	21/09/2018	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Excelente e célere atendimento prestado pelo funcionário Gabriel.	
	172356/2018	28/09/2018	Elogio	ATENDIMENTO	Capacitação/Competência	Presteza, agilidade, clareza e rapidez no atendimento realizado e nas orientações prestadas pelos funcionários Mateus, Guilherme, Yury e Glauber.	
	173208/2018	01/10/2018	Elogio	ATENDIMENTO	Capacitação/Competência	Pontualidade e profissionalismo no atendimento prestado pelos funcionários Markis e Iury.	
	174240/2018	02/10/2018	Elogio	ATENDIMENTO	Capacitação/Competência	Eficiência e dedicação de toda a equipe, em especial dos senhores Glauber, Charles e Markis.	125973
	174410/2018	02/10/2018	Elogio	ATENDIMENTO	Capacitação/Competência	Atendimento prestativo e ágil do funcionário Guilherme.	
	175827/2018	04/10/2018	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Dedicação e empenho no atendimento prestado pelos funcionários Markis e Glauber.	
	176775/2018	05/10/2018	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Atendimento ágil prestado pela equipe, em especial pela funcionária Flávia.	
	178515/2018	09/10/2018	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Atendimento célere e prestativo realizado pelo funcionário Guilherme Yuri Moura.	

179102/2018	10/10/2018	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Cordialidade, rapidez, clareza e segurança nos serviços prestados pela serventia.	
181600/2018	16/10/2018	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Presteza e sensibilidade no atendimento realizado pelo serventuário lury.	
182253/2018	17/10/2018	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Educação e agilidade dos atendentes do cartório, com destaque para a atuação do serventuário Marques.	
184775/2018	19/10/2018	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Atendimento pronto e eficaz dos funcionários Markis e Flávia.	
185242/2018	22/10/2018	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Prestatividade e agilidade no atendimento realizado por Markis Pires Mendonça e Glauber Charles Lira da Silva.	
187854/2018	24/10/2018	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Elogia o titular da serventia e toda a equipe, em especial o funcionário Markis Pires de Mendonça, pela dedicação, eficiência, competência e capacidade.	
192639/2018	05/11/2018	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Boa vontade, profissionalismo e eficiência no atendimento prestado pelo cartório.	
197194/2018	09/11/2018	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Atendimento rápido e prestativo realizado pelos funcionários Yuri, Flávia e Ronaldo.	
197744/2018	12/11/2018	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Rapidez e excelente atendimento realizado pela equipe. Destaque para a funcionária Cleides.	
200299/2018	14/11/2018	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Atendimento atencioso, célere e cordial prestado pelos funcionários Mateus e Yuri.	
203713/2018	20/11/2018	Elogio	ATENDIMENTO	Capacitação/Competência	Gentileza, presteza e agilidade no atendimento prestado pelo	



						funcionário Marques.	
	205960/2018	23/11/2018	Elogio	ATENDIMENTO	Capacitação/Competência	Rapidez e eficiência da equipe, em especial do funcionário Manoel Moura.	
	208960/2018	27/11/2018	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Cortesia, honestidade e gentileza no atendimento prestado pelo funcionário Yuri, que trata com delicadeza não só os clientes, como os colegas.	
	213410/2018	04/12/2018	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Prestatividade e agilidade no atendimento realizado pelos serventuários Iury, Glauber e Marques.	
	<b>Total da Área</b>	<b>22</b>					
6º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DE SAMAMBAIA	199906/2018	14/11/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Tempo de espera, cerca de noventa minutos, para ser atendida e número reduzido de funcionários no cartório.	
	<b>Total da Área</b>	<b>1</b>					
9º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DO GAMA	173608/2018	02/10/2018	Dúvida	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Possibilidade de o cartório negar outorga de procuração, apesar de decisão interlocutória que nomeou o usuário como inventariante.	
	<b>Total da Área</b>	<b>1</b>					
<b>Total Geral</b>	<b>53</b>						

