

Relatório Setorial

Manifestações registradas na Ouvidoria-Geral, finalizadas entre 1/01/2019 e 31/03/2019, referentes a serventias extrajudiciais localizadas no DF.

Brasília | Abril 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 TJDFT.

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 TJDFT, para que, juntos, possamos, cada vez mais, atender às exigências da sociedade.

Relatório Setorial - Manifestações

Período de: 1/1/2019 a 31/3/2019

Área	Manifestação	Data	Tipo	Grupo	Assunto	Resumo	Processo
1º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL E CASAMENTO, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DE BRASÍLIA	4113/2019	09/01/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Prazo para expedição de documentos	Descumprimento de prazo para a realização de procedimento solicitado via SEDEX.	
	Total da Área	1					
10º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE CEILÂNDIA	31852/2019	22/02/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Tempo de espera prolongado para receber atendimento. Estrutura física insuficiente para a demanda do cartório, sem cadeiras suficientes nem bebedouros.	
	Total da Área	1					
2º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL E CASAMENTO, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DE BRASÍLIA	11812/2019	23/01/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Funcionamento/Estrutura/Organização	Funcionário alega descumprimento de Ofício da Corregedoria que proíbe o parcelamento do INSS dos funcionários do cartório.	
	25910/2019	13/02/2019	Elogio	ATENDIMENTO	Postura/Tratamento	Presteza e educação no atendimento.	
	Total da Área	2					
3º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE BRASÍLIA	19896/2019	05/02/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Tempo de espera prolongado para receber atendimento.	
	19910/2019	05/02/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Tempo de espera prolongado para receber atendimento.	
	Total da Área	2					
3º OFÍCIO DE NOTAS, REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E	213036/2018	04/12/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Usuário reclama sobre a impossibilidade de retirada de protesto no mesmo dia	

DOCUMENTOS, PROTESTO DE TÍTULOS E PESSOAS JURÍDICAS DE TAGUATINGA						da protocolização do pedido.	
	221438/2018	17/12/2018	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Eficácia, excelência, primor do atendimento prestado pela atendente Anna Beatriz.	
	6980/2019	15/01/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Recusa de registro de adoção socioafetiva.	
	Total da Área	3					
3º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DO PARANOÁ	7415/2019	16/01/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Prática indelicada do tabelião, que chamou a atenção de funcionária da limpeza por ter prestado informações acerca de procedimento cartorário a usuário.	
	Total da Área	1					
3º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	9496/2019	21/01/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Cartaz afixado na serventia estaria transmitindo mensagem de forma desrespeitosa aos usuários.	
	9622/2019	21/01/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Procedimento equivocado adotado pelo Cartório teria causado prejuízos à usuária.	
	23691/2019	11/02/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Informação prestada acerca do prazo para retirada de certidão estaria equivocada.	
	Total da Área	3					
4º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	13227/2019	25/01/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Qualidade da impressão de certidão estaria insatisfatória e recusa de emissão de outra via do documento.	
	15152/2019	29/01/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Exigência de reconhecimento de firma	

						estaria violando o disposto no art. 3º, incisos I e II, da Lei 13.726/2018.	
	16247/2019	30/01/2019	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Rapidez, eficiência, cordialidade e simpatia do serventuário Daniel no atendimento prestado.	
	Total da Área	3					
4º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DO GAMA	4833/2019	10/01/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Atendimento realizado de maneira grosseira pela funcionária Andressa.	
	Total da Área	1					
5º OFÍCIO DE NOTAS, REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS, PROTESTO DE TÍTULOS E PESSOAS JURÍDICAS DO GUARÁ	19744/2019	05/02/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Tempo de espera prolongado para receber atendimento. Usuário teria esperado por mais de uma hora.	
	Total da Área	1					
5º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	3683/2019	09/01/2019	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Atendimento bom e célere.	
	13193/2019	24/01/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Exigências descabidas de fornecimento de documentos; não realização do registro solicitado; demora no reembolso de emolumentos.	
	14988/2019	29/01/2019	Dúvida	EXTRAJUDICIAL	Funcionamento/Estrutura/Organização	Usuária solicita informação acerca da arrecadação do cartório durante o ano 2018.	708734-49.2018.8.07.0016
	20833/2019	06/02/2019	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Atendimento prestado de forma educada e eficiente.	
	24407/2019	12/02/2019	Elogio	ATENDIMENTO	Capacitação/Competência	Atendimento prestado de forma rápida e atenciosa.	
	37259/2019	07/03/2019	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Presteza no atendimento	

					realizado pelos profissionais Guilherme, Yuri e Cleide.	
40994/2019	13/03/2019	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Profissionalismo e dedicação do serventuário Markis Pires de Mendonça.	
43301/2019	18/03/2019	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Educação, esmero e boa vontade dos serventuários José Ronaldo, Guilherme, Elisângela e Iury.	

Total da Área 8

Total Geral 26

