

Relatório Setorial

Manifestações registradas na Ouvidoria-Geral, finalizadas entre 1/7/2019 e 30/9/2019, referentes a serventias extrajudiciais localizadas no DF.

Brasília | Novembro 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: 01/07/2019 a 30/09/2019

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	129582/2019	25/07/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Procedimento inconsistente para reconhecimento de firma de avalistas de contrato de locação de imóvel.	
	160979/2019	13/09/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Emolumentos	Informação obtida na CAESB de que o cartório cobraria uma taxa do manifestante para retirar seu nome de lista de inadimplentes. Usuário questiona legalidade na cobrança dessa taxa.	
Total da Área		2					
1º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL E CASAMENTO, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DE BRASÍLIA	76333/2019	13/05/2019	Denúncia	EXTRAJUDICIAL	Funcionamento/Estrutura/Organização	Suposto assédio moral envolvendo os tabeliães da unidade.	
	123187/2019	17/07/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Prazo para expedição de documentos	Cartório não estaria respondendo e-mails referentes a pedido de certidão feito há mais de 30 dias.	
	134992/2019	02/08/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Cartório não responde e-mails nem transfere ligação ao setor responsável por emitir certidão de interdições e tutelas. Usuário está fora do DF.	
Total da Área		3					
11º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE SOBRADINHO	157178/2019	06/09/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Usuário relata ter aguardado uma hora e meia para ser atendido. Cartório estava funcionando sem entrega	

						de senhas de atendimento.	
	Total da Área	1					
12º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE PLANALTINA	108759/2019	27/06/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Negativa de autenticação de cópia de documento, pois o original foi impresso em frente e verso, mas a cópia não estava da mesma forma.	
	Total da Área	1					
2º OFÍCIO DE NOTAS, REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS, PROTESTO DE TÍTULOS E PESSOAS JURÍDICAS DE SOBRADINHO	135202/2019	05/08/2019	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Celeridade e atendimento satisfatório prestado pelos funcionários Wesley e Flávia.	
	Total da Área	1					
2º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL E CASAMENTO, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DE BRASÍLIA	162406/2018	12/09/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Extrajudicial - Outros	Atraso no salário de funcionários. Pagamento de emolumentos apenas em dinheiro ou cheque. Tabelião substituto seria proprietário da unidade "Central Documental".	
	122195/2019	16/07/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	CNH digital não foi aceita como documento válido de identificação.	
	Total da Área	2					
2º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	137769/2019	07/08/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Equívoco em procedimento de emissão de certidões negativas de imóveis, implicando em aumento de custo para o usuário.	
	155551/2019	04/09/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Cartório teria cobrado por transferências e aquisições de imóvel anteriores à compra feita	

						pele usuário.	
	Total da Área	2					
3º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE BRASÍLIA	129716/2019	26/07/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Tom alto e ríspido empregado pelo funcionário Ranulfo de Souza Leite Junior.	
	150722/2019	28/08/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Serventia não efetivou transferência de veículo em virtude de o nome da outorgante na procuração que autorizava a transferência do bem estar divergente do nome presente do documento do veículo.	
	Total da Área	2					
3º OFÍCIO DE NOTAS, REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS, PROTESTO DE TÍTULOS E PESSOAS JURÍDICAS DE TAGUATINGA	94057/2019	05/06/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Serventia exigiu escritura de compra e venda de terreno, além da certidão de ônus, para lavrar escritura.	
	107312/2019	25/06/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	OAB não teria sido aceita como documento de identificação.	
	145038/2019	20/08/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Procedimentos cartorários para retirada de nome do SERASA.	
	Total da Área	3					
3º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	116781/2019	09/07/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Negativa de registro por existência de hipoteca na matrícula do imóvel.	
	124662/2019	19/07/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Exigências realizadas com objetivos protelatórios, sem clareza e objetividade.	
	141447/2019	13/08/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Emolumentos	Serventia requereu declaração da credora para cancelamento de	

					alienação fiduciária, e no momento da apresentação do documento, exigiu o pagamento de nova averbação.		
151229/2019	28/08/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Prazo para expedição de documentos	Tempo aguardado para registro de documento em virtude de o atendente do cartório ter informado ao usuário que a cópia da escritura pública de união estável seria aceita, quanto, em verdade, ele deveria ter apresentado o documento original.		
156604/2019	05/09/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Exigência feita pelo cartório adulteraria sentença judicial transitada em julgado sobre partilha de bens.		
Total da Área		5					
4º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	101581/2019	17/06/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	O tabelião substituto teria se negado a atender a usuária.	
	111710/2019	02/07/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Serventia discordou do valor declarado em requerimento de alteração de razão social.	
	119986/2019	12/07/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Processo de cancelamento de alienação fiduciária foi interrompido. Usuária não cumpriu exigências feitas pela serventia.	
	131853/2019	30/07/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Emolumentos	Cobrança em duplicidade para registro de imóvel e atendimento grosseiro do substituto, Dercino Sancho dos Santos Neto.	
	Total da Área		4				

4º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DO GAMA	111639/2019	01/07/2019	Elogio	ATENDIMENTO	Capacitação/Competência	Atendimento de excelência prestado pelo funcionário Gabriel Viana.	
	Total da Área		1				
5º OFÍCIO DE NOTAS, REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS, PROTESTO DE TÍTULOS E PESSOAS JURÍDICAS DO GUARÁ	91022/2019	31/05/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Negativa de reconhecimento de firma sem a presença de fiador ou apresentação de documento.	
	139664/2019	12/08/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Exigência de que houvesse a entrega de cópia da identidade como condição para receber a procuração requerida.	
	155341/2019	04/09/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Ausência do tabelião e de seu substituto no cartório, o que impossibilitou a assinatura da documentação.	
	Total da Área		3				
5º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	139857/2019	12/08/2019	Elogio	ATENDIMENTO	Postura/Tratamento	Solicitude, presteza, profissionalismo e cordialidade da equipe da serventia.	
	144023/2019	16/08/2019	Elogio	ATENDIMENTO	Capacitação/Competência	Atendimento ágil e de qualidade prestado pela serventia.	
	147062/2019	22/08/2019	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Atendimento de qualidade prestado pela serventia, com interesse em solucionar as questões apresentadas.	
	Total da Área		3				
6º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	139297/2019	09/08/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Cartório não está modernizado e não aceita pagamento por cartão.	
	160369/2019	12/09/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Funcionários lentos e mal	

						educados.	
	Total da Área	2					
7º OFÍCIO DE NOTAS DE SAMAMBAIA	150182/2019	27/08/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	A unidade tem exigido que os usuários rubriquem todas as folhas, bem como cobrado emolumentos referentes às rubricas feitas nas folhas dos documentos apresentados.	
	151019/2019	28/08/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	A unidade tem exigido que os usuários rubriquem todas as folhas, bem como cobrado emolumentos referentes às rubricas feitas nas folhas dos documentos apresentados.	
	Total da Área	2					
8º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	105665/2019	24/06/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Prazo para expedição de documentos	Morosidade para retificar matrícula de imóvel, de acordo com as normas do código florestal em vigor.	
	Total da Área	1					
9º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	138729/2019	08/08/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Excesso de formalismo acarretou diversas exigências para regularização de imóvel.	2014.02.1.003954-8
	Total da Área	1					
Total Geral	39						

