

Relatório Setorial

Manifestações registradas na Ouvidoria-Geral, finalizadas entre 1/10/2019 e 31/12/2019, referentes a serventias extrajudiciais localizadas no DF.

Brasília | Janeiro de 2020



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: 01/10/2019 a 31/12/2019

Área	Manifestação	Data	Tipo	Grupo	Assunto	Resumo	Processo
1º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE BRASÍLIA	149978/2019	27/08/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Negativa de fornecimento de cópia de dossiê de escritura pública de compra e venda.	
	166379/2019	24/09/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	O usuário foi notificado acerca de protesto supostamente indevido.	
	195921/2019	12/11/2019	Reclamação	ATENDIMENTO	Postura/Tratamento	Usuário idoso se sentiu constrangido com a exigência de triagem antes de ser atendido.	
	198268/2019	18/11/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Emolumentos	Valor de emolumento cobrado para expedição de certidão de pacto nupcial.	
	Total da Área	4					
1º OFÍCIO DE NOTAS, REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS, PROTESTO DE TÍTULOS E PESSOAS JURÍDICAS DO NÚCLEO BANDEIRANTE	179638/2019	16/10/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Negativa de fornecimento de Ata Notarial de inspeção a ser realizada em notebook e HD externo, para cumprimento de uma sentença.	
	Total da Área	1					
1º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL E CASAMENTO, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DE BRASÍLIA	164179/2019	19/09/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Descontentamento com o atendimento prestado pelo funcionário Diógenes Adriano de Lima.	
	178603/2019	14/10/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Prazo para expedição de documentos	Morosidade para adoção dos procedimentos necessários para emissão de carteira de identidade para estrangeiro.	
	186645/2019	29/10/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Morosidade e falta de informações acerca de	

						procedimentos para homologação de sentença estrangeira de divórcio.	
	196409/2019	13/11/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Atendimento telefônico precário.	
	Total da Área	4					
1° OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	186998/2019	29/10/2019	Dúvida	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Negativa do registro de Cédula de Crédito Bancário.	
	Total da Área	1					
10° OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE CEILÂNDIA	168920/2019	27/09/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Tempo de espera para atendimento e autenticação de documento.	
	Total da Área	1					
2° OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE BRASÍLIA	191097/2019	05/11/2019	Dúvida	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	A usuária questiona a possibilidade de alteração de nome em certidão de união estável no Distrito Federal.	
	192181/2019	06/11/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Insatisfação em relação à forma que são distribuídas as certidões de Protesto, quanto à falta de comunicação entre a Central e os cartórios de Notas e Protesto.	
	193987/2019	11/11/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Cartório contava com apenas 2 atendentes, ocasionando tempo de espera excessivo.	
	Total da Área	3					
2° OFÍCIO DE NOTAS, REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS, PROTESTO DE TÍTULOS E PESSOAS	161667/2019	16/09/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Emolumentos	Recusa em proceder ao reconhecimento de firma sob a alegação de necessidade de presença do contratante para a prática do ato.	

JURÍDICAS DE SOBRADINHO	Total da Área 1						
2º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL E CASAMENTO, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DE BRASÍLIA	173233/2019	04/10/2019	Reclamação	ATIVIDADE-FIM	Procedimentos Legais/Judiciais	Informações divergentes teriam sido repassadas ao usuário referente à possibilidade de registro de documentos no cartório.	
	218104/2019	16/12/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Tempo aguardado para receber atendimento na unidade.	
	Total da Área 2						
2º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	173677/2019	07/10/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Exigências formuladas para pedido de penhora de direitos fiduciários.	
	184915/2019	23/10/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Prazo para expedição de documentos	Insatisfação em função de tratamento diferenciado dispensado à despachante. No seu caso teria que aguardar o prazo de 30 dias, enquanto o despachante conseguiu registrar o título de forma rápida.	
	205515/2019	28/11/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Falta de resposta de e-mail enviado ao cartório e incerteza sobre a possibilidade ou não de venda de imóvel situado no jardins mangueiral.	0721714-31.2018.8.07.0015
	Total da Área 3						
3º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DO PARANOÁ	171197/2019	02/10/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Rispidez do serventuário André Henrique.	
	193089/2019	07/11/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Questiona procedimentos do cartório para alteração de nome dos genitores em certidão de nascimento de sua filha.	
	Total da Área 2						

3º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	179739/2019	16/10/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Negativa de retificação em matrícula de imóvel.	
	187081/2019	29/10/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Insatisfação quanto ao serviço de emissão de certidão de ônus pela internet.	
	188646/2019	31/10/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Emolumentos	Cobrança indevida de averbação de cancelamento de Cédula de Crédito Imobiliário. A cobrança teria sido feita em duplicidade.	
	Total da Área		3				
4º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	164013/2019	19/09/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Indaga sobre a legalidade das exigências formuladas pelo Cartório para reconhecimento de firma.	
	Total da Área		1				
4º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DO GAMA	162106/2019	16/09/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Procedimentos cartorários e lei para registro de nascituro conforme a localidade de nascimento.	
	181847/2019	18/10/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Insatisfação com o atendimento recebido, especialmente no que diz respeito ao prestado pela servidora Bruna, pela forma ríspida e despreparada e a tabeliã substituta, Leda Castro Alves.	
	187305/2019	29/10/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Conflito de competência entre cartórios implicando em andanças desnecessárias pelo usuário.	
	Total da Área		3				
5º OFÍCIO DE REGISTRO DE	173401/2019	04/10/2019	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Presteza, educação e cordialidade na prestação	

IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL						dos serviços pelo 5º Ofício de Registro de Imóveis e, em especial, ao oficial Markis Pires de Mendonça.	
	201387/2019	21/11/2019	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Agilidade, profissionalismo, competência e atenção durante atendimento prestado pelo oficial Markis Pires de Mendonça.	
	Total da Área		2				
7º OFÍCIO DE NOTAS DE SAMAMBAIA	198818/2019	18/11/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Falta de funcionários para atendimento. O cartório estava muito cheio e não conseguiu falar com nenhum atendente.	
	215410/2019	12/12/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Tempo de espera para atendimento por telefone.	
	Total da Área		2				
7º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DE CEILÂNDIA	183222/2019	22/10/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Funcionamento/Estrutura/Organização	Questiona acerca do procedimento adotado pela Serventia, que cobrou pela busca e pelo documento em si. Relatou que o mesmo procedimento não é adotado na serventia do Núcleo Bandeirante, que cobra apenas pela expedição do documento.	
	Total da Área		1				
9º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DE PLANALTINA	171819/2019	02/10/2019	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Seriedade, celeridade e eficiência de toda a equipe.	
	Total da Área		1				
Total Geral	35						

