

Relatório Setorial

Ouvidoria-Geral

Manifestações registradas na Ouvidoria-Geral, finalizadas entre 01/04/2020 a 30/06/2020, referentes às serventias extrajudiciais localizadas no Distrito Federal.

Brasília, julho de 2020

TJDFT



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: 01/04/2020 a 30/06/2020

Área	Manifestação	Data	Tipo	Grupo	Assunto	Resumo	Processo
1º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE BRASÍLIA	48459/2020	20/03/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Cartório estaria descumprindo a Portaria GC 45/2020 quanto ao atendimento somente em casos emergenciais. Coronavírus.	
	51062/2020	15/04/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Procedimentos cartorários que levaram a cobrança duvidosa de emolumentos.	
	63247/2020	14/05/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Correspondência do Cartório JK, encontrada jogada no jardim de moradia da esposa, informando sobre um protesto referente a uma conta em aberto da empresa CEB, com data já vencida.	
	68702/2020	25/05/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Prazo para expedição de documentos	Usuário se queixa do atendimento e da morosidade no que diz respeito a sua escritura de divórcio. Conforme esclarecido pelo Cartório e ratificado pelo NUMEX não ocorreram irregularidades no atendimento do caso.	
Total da Área		4					
1º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL E CASAMENTO, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DE BRASÍLIA	48311/2020	19/03/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Funcionamento/Estrutura/Organização	Cartório estaria abrindo e deixando os funcionários expostos ao coronavírus mesmo após as medidas previstas na Portaria GC 45/2020.	
	50860/2020	06/04/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Solicita informações sobre o andamento do processo	

						de transcrição do casamento realizado na cidade de Porto, Portugal, para surtir efeitos jurídicos no Brasil, contudo o cartório não responde telefone e e-mail.	
	51207/2020	20/04/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Prazo para expedição de documentos	Tempo aguardado para entrega de documento solicitado há dois meses.	
	56389/2020	04/05/2020	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Competência e prestatividade da serventúria Rosimar Alves de Jesus.	
Total da Área		4					
1° OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	32513/2020	27/02/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Procedimentos e conduta do tabelião Luiz Gustavo Leão Ribeiro.	
	63603/2020	14/05/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Prazo para expedição de documentos	Prazo para entrega das certidões referentes pesquisa de imóveis durante as medidas de combate ao coronavírus.	
	69209/2020	25/05/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Dificuldade no contato telefônico.	
	Total da Área		3				
10° OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE CEILÂNDIA	41694/2020	12/03/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Recusa de CNH digital como documento de identificação pelo cartório.	
	46141/2020	18/03/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Necessidade de comparecer na unidade para solicitar baixa de protesto no período de quarentena - Coronavírus.	
	Total da Área		2				
11° OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE	72620/2020	01/06/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Atendimento grosseiro e muito rude de serventúrio que reclamou da	

SOBRADINHO						manifestante ter se sentado à espera do atendimento de seu marido.	
Total da Área 1							
2º OFÍCIO DE NOTAS, REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS, PROTESTO DE TÍTULOS E PESSOAS JURÍDICAS DE SOBRADINHO	53047/2020	27/04/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Emolumentos	Valor cobrado para obter documento pela internet muito superior ao que seria caso a serventia estivesse aberta (coronavírus). Valor a mais foi estornado para o usuário sem a interferência da Ouvidoria.	
	66872/2020	20/05/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Dificuldade para conseguir agendar atendimento na unidade durante as medidas de prevenção contra o coronavírus.	
Total da Área 2							
2º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL E CASAMENTO, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DE BRASÍLIA	51153/2020	17/04/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Necessidade de comparecimento pessoal para requisição de certidão de nascimento durante surto de coronavírus.	
	63913/2020	14/05/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Prazo para expedição de documentos	Informações desconstruídas relativas ao prazo de habilitação de casamento.	
Total da Área 2							
2º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	39483/2020	10/03/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Emolumentos	Dois tipos diferentes de cobranças ao solicitar uma certidão de ônus de imóvel.	
	50892/2020	07/04/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Falta de educação e de paciência da funcionária Tânia. Usuário não complementou o relato.	
	51122/2020	17/04/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Morosidade nos procedimentos de registro de imóvel.	

	51184/2020	18/04/2020	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Calma, paciência e agilidade no atendimento prestado pelo funcionário Rafael Horta.	
	51257/2020	22/04/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Dificuldade para cumprir as exigências formuladas pelo Cartório.	
	54475/2020	29/04/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Dificuldade na retirada de documento por cobrança de protocolo original e por falta de atendimento presencial.	
	60309/2020	08/05/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Prazo para expedição de documentos	Tempo aguardado para expedição de certidões negativas para apresentar na COODHAB.	
	68099/2020	22/05/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Usuário se queixa da falta de comunicação com o Cartório.	
	68276/2020	22/05/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	A unidade não quis registrar os documentos alegando que deveria haver a inclusão da assinatura digital em todos os documentos dos cartórios de notas.	
	69469/2020	26/05/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Funcionamento/Estrutura/Organização	Usuário se queixa da dificuldade de retirada do registro de escritura e de pacto pré-nupcial e ao fato da documentação só poder ser retirada até às 16h.	
	Total da Área	10					
3º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	42835/2020	16/03/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Exigências realizadas paulatinamente ao invés de todas de uma vez ocasionam o atraso no registro de imóvel.	
	50633/2020	27/03/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Dificuldade de contato com o cartório em razão das	

					medidas adotadas para prevenir o contágio por coronavírus.	
50638/2020	27/03/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Atendimento insatisfatório dos canais de contato durante a pandemia do coronavírus.	
50701/2020	30/03/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Cobrança de emolumentos e desinformação sobre a Portaria CG 45/2020.	
51138/2020	17/04/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Prazo para expedição de documentos	Insatisfação com exigências feitas pelo cartório, bem como pela demora na prestação do serviço.	
54580/2020	29/04/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Informações contraditórias entre diferentes cartórios, além de descaso na liberação de escritura digital de imóvel paga.	
54613/2020	29/04/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Nenhum dos selos digitais encaminhados gera as certidões no site.	
55123/2020	30/04/2020	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Atendimento efetivo, cordial, rigor na avaliação dos documentos, conferindo segurança ao ato do registro do imóvel, apesar das restrições operacionais relacionadas com a pandemia do Covid 19.	
55137/2020	30/04/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Providências quanto aos serviços pagos dos protocolos encaminhados a esta Ouvidoria.	
59156/2020	07/05/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Prazo para expedição de documentos	Tempo aguardado para expedição de documento solicitado há mais de 30 dias.	

60085/2020	08/05/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Dificuldade para cumprir as exigências formuladas pelo cartório para conclusão de registro de escritura de compra e venda de imóvel.	
60238/2020	08/05/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Prazo para expedição de documentos	Procedimento moroso em relação ao registro de escritura pública de compra e venda de imóvel, a qual não foi entregue na data prevista por pura intransigência, descaso e desorganização do Cartório.	
61588/2020	11/05/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Dificuldade para receber atendimento durante as medidas de combate ao coronavírus.	
61604/2020	12/05/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Dificuldade para contatar o cartório por telefone e e-mail durante as medidas de prevenção ao coronavírus.	
62402/2020	12/05/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Prazo para expedição de documentos	Tempo aguardado para conclusão de registro de escritura pública de compra e venda de imóvel.	
62420/2020	12/05/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Prazo para expedição de documentos	Atraso muito grande para realizar registro de imóvel pela internet.	
62460/2020	13/05/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Tempo aguardado para aprovação de títulos para registro e exigências feitas após a não aprovação de seu documento.	
63014/2020	13/05/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Dificuldade de contato com o cartório durante as medidas de prevenção ao coronavírus.	
64346/2020	15/05/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Questiona a não aprovação de seu documento e as	

					exigências feitas pelo cartório.		
64693/2020	18/05/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Procedimentos ineficazes para Registro de compra e venda com alienação fiduciária.		
71548/2020	28/05/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Dificuldades de contato e falta de posicionamento do cartório.		
71847/2020	29/05/2020	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Empatia e atendimento humanizado da colaboradora Polyana.		
72552/2020	01/06/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Cartório não enviou o boleto de pagamento da taxa para registro de escritura, implicando em perda de prazo para o comprador e potencial perda de negócio.		
73528/2020	02/06/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Prazo para expedição de documentos	Morosidade na entrega da escritura de um imóvel e solicitação de substituição das pessoas com COVID por outras para continuação dos serviços prestados.		
74075/2020	02/06/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Funcionamento/Estrutura/Organização	Condições de higiene e descumprimento de normas para evitar aglomerações.		
75941/2020	05/06/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Cancelamento de registro de escritura devido a análise equivocada.		
Total da Área		26					
4º OFÍCIO DE NOTAS DE BRASÍLIA	51066/2020	16/04/2020	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Cordialidade e competência do serventuário Cesar.	
	53388/2020	27/04/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Dificuldade de agendamento para autenticação de documentos com urgência.	

	54335/2020	29/04/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Pagamento duplicado tendo em vista um erro do cartório. Valor devolvido pela unidade.	
	69366/2020	25/05/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Serventuária Alaíde dos Reis Vieira estaria levando documentos para serem assinados em Unaí-MG.	
	Total da Área	4					
4º OFÍCIO DE NOTAS, REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS, PROTESTO DE TÍTULOS E PESSOAS JURÍDICAS DE BRAZLÂNDIA	50731/2020	31/03/2020	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Excelente atendimento prestado pelo Cartório, em especial pela funcionária Daniela.	
	Total da Área	1					
4º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	54601/2020	29/04/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Prazo para expedição de documentos	Tempo aguardado para emissão de certidão e ausência de resposta a e-mail enviado.	
	Total da Área	1					
5º OFÍCIO DE NOTAS DE TAGUATINGA	52295/2020	24/04/2020	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Profissionalismo e ajuda do tabelião substituto Marcelo Roberto de Lira e demais funcionários.	
	Total da Área	1					
5º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	29331/2020	19/02/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Recusa no cumprimento de ordem judicial proferida há 25 anos no Estado de Goiás, objetivando averbação de matrículas de imóveis pelo cartório.	
	61601/2020	11/05/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Emolumentos	Cartório estaria cobrando novamente pela reemissão de certidões que venceram no período de suspensão de prazos decorrente da pandemia do novo	

						coronavírus e não chegaram sequer a ser entregues à usuária.	
	Total da Área	2					
6º OFÍCIO DE NOTAS DE TAGUATINGA	54581/2020	29/04/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Informações contraditórias entre os cartórios, além de descaso na liberação de escritura digital de imóvel.	
	60243/2020	08/05/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Insatisfação com os serviços de registro de escritura pública de compra e venda de imóvel, que prenotou o título para entrega em 05/05/2020, não ultimando o ato no prazo previsto, atribuindo a intransigência e completo descaso à Serventia.	
	Total da Área	2					
6º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	56013/2020	04/05/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Exigência de apresentação de quitação de ITBI, quando o mutuário entende já ter havido recolhimento.	
	58321/2020	06/05/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Funcionamento/Estrutura/Organização	Urgência para uma certidão de ônus solicitada pelo site que não funciona.	
	69491/2020	26/05/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Postura do atendimento prestado servidor Danilo. Funcionário não tinha motivos para desligar o telefone sem finalizar o atendimento e retirar as dúvidas do cidadão.	
	81036/2020	17/06/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Funcionamento/Estrutura/Organização	Dificuldade de comunicação com o cartório de registro de imóveis de Ceilândia.	
	Total da Área	4					
7º OFÍCIO DE	61603/2020	11/05/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Prazo para expedição de documentos	Usuário solicitou as 9	

REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL						certidões que a COODHAB exige no cartório, mas ainda não recebeu os documentos.	
Total da Área		1					
8º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DO GAMA	56820/2020	04/05/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Cartório não estaria cumprindo regra de prévio agendamento para atendimento pessoal. Coronavírus.	
Total da Área		1					
8º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	70273/2020	27/05/2020	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Prazo para expedição de documentos	Tempo aguardado para retificação de matrícula de imóvel na Serventia.	
Total da Área		1					
Total Geral		72					



OUVIDORIA
TJDFT