

# Relatório Setorial

---

Manifestações registradas na Ouvidoria-Geral, finalizadas entre 1/4/2019 e 30/6/2019, referentes a serventias extrajudiciais localizadas no DF.

Brasília | Julho 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: 01/04/2019 a 30/06/2019

Área	Manifestação	Data	Tipo	Grupo	Assunto	Resumo	Processo
1º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE BRASÍLIA	48335/2019	25/03/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Reiteradas rerratificações em notas de exigências para prenotações. Será a 4ª Escritura de rerratificação a ser exigida pelo 9º RIDF ao cartório de notas. Escrituras de Rerratificação: Livro 4391-E, Fls. de 93 à 117.	
	63938/2019	22/04/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Atendimento prestado pela serventuária Aline Alves da Silva pelo erro cometido ao reconhecer a firma de apenas uma folha das quatro existentes no documento, obrigando o usuário a retornar ao cartório.	
	90963/2019	31/05/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Questiona a cobrança de busca para a emissão de segunda via de uma escritura pública.	
	<b>Total da Área</b>		<b>3</b>				
1º OFÍCIO DE NOTAS, REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS, PROTESTO DE TÍTULOS E PESSOAS JURÍDICAS DO	65826/2019	24/04/2019	Dúvida	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Esclarecimentos sobre como revogar uma procuração outorgada a um ex-companheiro.	
	75898/2019	10/05/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Negativa de emissão de certidões com isenção de pagamento.	
	<b>Total da Área</b>		<b>2</b>				

NÚCLEO BANDEIRANTE							
1º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL E CASAMENTO, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DE BRASÍLIA	63506/2019	22/04/2019	Dúvida	EXTRAJUDICIAL	Emolumentos	Custo da segunda via da certidão de casamento.	
	76105/2019	13/05/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Atendimento grosseiro prestado pela funcionária Daniele Romanoli Dantas.	
	83125/2019	21/05/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Prazo para expedição de documentos	Tempo aguardado para realização das averbações de divórcio e transcrição de casamentos realizados no exterior.	
	<b>Total da Área</b>		<b>3</b>				
12º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE PLANALTINA	61113/2019	12/04/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Supressão do direito de atendimento preferencial em razão de senhas de atendimento normal terem sido chamadas antes das prioritárias.	
	<b>Total da Área</b>		<b>1</b>				
2º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE BRASÍLIA	52791/2019	01/04/2019	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Educação, gentileza e eficiência no atendimento prestado pelos auxiliares Alaerte de Jesus Xavier e Dirce Maria Palhares Siqueira.	
	<b>Total da Área</b>		<b>1</b>				
2º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL E CASAMENTO, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS	82814/2019	21/05/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Procedimento requerido para substituição de Juiz de Paz, que não poderá comparecer na data do casamento.	
	<b>Total da Área</b>		<b>1</b>				

JURÍDICAS DE BRASÍLIA							
2º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	75323/2019	09/05/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Exigência descabida de documentação que comprove situação fiscal em relação aos débitos da Fazenda Nacional e do Distrito Federal, em nome das Partes Vendedora e Comprador para registro de imóveis.	
	88977/2019	29/05/2019	Dúvida	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Indaga como será realizada a cobrança para averbação de alteração da convenção do condomínio, já que o usuário respostas diferentes em consulta aos cartórios.	
<b>Total da Área</b>		<b>2</b>					
3º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE BRASÍLIA	45993/2019	21/03/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Dos quatro atendentes nos guichês, apenas um estaria prestando atendimento ao público.	
	53767/2019	03/04/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Não reconhecimento da validade de documento emitido, com selo digital, por outro cartório.	
	54996/2019	04/04/2019	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Atendimento excepcional e dedicação da escrevente Camila Oliveira dos Passos.	
	69855/2019	02/05/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Atendimento insatisfatório e grosseiro prestado pelo funcionário Rômulo.	A serventia esclareceu que não há atendente chamado Rômulo na unidade.

	77062/2019	14/05/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Atendimento insatisfatório e grosseiro prestado pelo funcionário Ranulfo.	
<b>Total da Área</b>		<b>5</b>					
3º OFÍCIO DE NOTAS, REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS, PROTESTO DE TÍTULOS E PESSOAS JURÍDICAS DE TAGUATINGA	53792/2019	03/04/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Informações desconstruídas sobre prazo para prestação de serviço e tempo decorrido para retirada de nome de usuário do SERASA.	
	63419/2019	22/04/2019	Dúvida	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Indaga se documento, supostamente enviado por um cartório de Brasília é verdadeiro. Manifestação pouco clara, usuário não ofereceu mais detalhes.	
<b>Total da Área</b>		<b>2</b>					
3º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	28757/2019	19/02/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Emolumentos	Valor cobrado por certidão estaria incorreto. Funcionário não teria sabido explicar a diferença entre os itens VI e VII da Tabela "L" de Emolumentos.	
	<b>Total da Área</b>		<b>1</b>				
4º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	46822/2019	22/03/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Exigência de autenticação de cópias e reconhecimento de firma.	
	50055/2019	27/03/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Cartório se recusou a retificar escritura pública, mas identificou erro de procedimento e corrigiu o documento.	

	65831/2019	24/04/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Prazo para expedição de documentos	Demora na devolução dos 75% do valor dos emolumentos relativos ao cancelamento das prenotações dos títulos apresentados.		
	71120/2019	03/05/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Cartório não teria comunicado exigência para registro de escritura o que gerou a necessidade de realização de novo procedimento, mediante complementação financeira.		
	78336/2019	15/05/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Cartório se recusou a emitir certidão, alegando insegurança jurídica. NUMEX indica conflito aparente de normas.		
	<b>Total da Área</b>		5					
5º OFÍCIO DE NOTAS, REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS, PROTESTO DE TÍTULOS E PESSOAS JURÍDICAS DO GUARÁ	61382/2019	15/04/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Longa espera para emissão de certidão de óbito no Posto Avançado do IML e atendimento grosseiro do tabelião Emival Moreira de Araujo.		
	80020/2019	17/05/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Prazo para expedição de documentos	Morosidade em atender um pedido para habilitação de seu casamento com estrangeiro.		
	<b>Total da Área</b>		2					
5º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	46677/2019	22/03/2019	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Agilidade, comunicabilidade, atenção, educação, competência, presteza,		

						comprometimento e excelente atendimento.	
	52792/2019	01/04/2019	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Educação, gentileza, presteza, agilidade e eficiência na execução do serviço solicitado.	
	54984/2019	04/04/2019	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Celeridade e excelência no atendimento para emissão de certidão de ônus.	
	85366/2019	24/05/2019	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Presteza, profissionalismo e cordialidade dos funcionários Markis e Yury.	
	86237/2019	24/05/2019	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Funcionários eficientes, educados e prestativos. Em especial o serventuário Markis.	
	86238/2019	24/05/2019	Elogio	ATENDIMENTO	Postura/Tratamento	Atendimento cordial e prestativo dispensado pelo empregado Markis.	
	93841/2019	05/06/2019	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Educação e comprometimento dos funcionários Mateus, Yuri, Guilherme, Cleide, Bia, Moura, Marques e Ronaldo.	
	<b>Total da Área</b>	<b>7</b>					
6° OFÍCIO DE NOTAS DE TAGUATINGA	46868/2019	22/03/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Usuária, que é pessoa com deficiência, aguardou 48 minutos para ser atendida.	
	<b>Total da Área</b>	<b>1</b>					
6° OFÍCIO DE REGISTRO DE	181475/2018	16/10/2018	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Insatisfação com erros que teriam sido cometidos pelo cartório	18807/97



IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL						e com cobrança de emolumentos.	
	89133/2019	29/05/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Restrição ao uso dos Correios, de tecnologia e de procedimentos que facilitem os trâmites para os usuários.	
<b>Total da Área</b>		<b>2</b>					
6º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DE SAMAMBAIA	74225/2019	08/05/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Procedimentos para correção de uma certidão de óbito.	
	<b>Total da Área</b>		<b>1</b>				
8º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DO GAMA	80232/2019	17/05/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Tableiã substituta Thereza Cristina Santos Beltrão teria prestado informações incompatíveis com a lavratura da escritura.	
	<b>Total da Área</b>		<b>1</b>				
8º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	71016/2019	03/05/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Procedimentos para realizar transferência de imóvel.	07011765920188070005/20160510066913
	<b>Total da Área</b>		<b>1</b>				
8º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DO DISTRITO FEDERAL	76548/2019	13/05/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Tempo de espera para atendimento. Usuário relatou ter esperado por mais de uma hora.	
	<b>Total da Área</b>		<b>1</b>				
9º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DO GAMA	60704/2019	12/04/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Equívocos na emissão de guia tributária.	07017965620188070010
	85802/2019	24/05/2019	Elogio	EXTRAJUDICIAL	Atendimento	Presteza, profissionalismo e cordialidade dos	

						funcionários Raelson e André.	
	<b>Total da Área</b>	2					
9º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	90712/2019	31/05/2019	Reclamação	EXTRAJUDICIAL	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Usuário teria sido induzido a declarar valor a maior para cobrança do valor máximo de custas.	
	<b>Total da Área</b>	1					
<b>Total Geral</b>	45						

