

Relatório Setorial

Ouvidoria-Geral

Manifestações registradas na Ouvidoria-Geral, finalizadas entre 1/1/2020 e 31/3/2020, referentes às Serventias Extrajudiciais de Brasília.

Brasília, abril 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 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: 01/01/2020 a 31/03/2020

Área	Manifestação	Data	Tipo	Assunto	Resumo	Processo
------	--------------	------	------	---------	--------	----------

1º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	7909/2020	16/01/2020	Elogio	Atendimento	Educação, competência, prestatividade e simpatia de todos os serventuários do cartório, especialmente o funcionário Luís Carlos Costa.	
	12161/2020	23/01/2020	Reclamação	Procedimentos Legais/Judiciais	Após partilha e registro dos imóveis os bens continuam vinculados ao nome do pai.	
	34608/2020	03/03/2020	Reclamação	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Seguidos erros na emissão de documentos e longo tempo de espera em função dos equívocos.	
	Total da Área		3			
11º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE SOBRADINHO	21522/2020	06/02/2020	Elogio	Atendimento	Atendimento cordial, prestativo e profissional prestado pelo Tabelião Magno e pela Escrevente Nayanne Paulina dos Santos Cordeiro.	
	36850/2020	05/03/2020	Elogio	Atendimento	Gentileza, paciência, eficiência e bom trato com os clientes pelo funcionário Josivan Aguiar.	
	Total da Área		2			
12º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE PLANALTINA	8197/2020	17/01/2020	Denúncia	Funcionamento/Estrutura/Organização	Tabelião teria submetido funcionários a carga horária superior ao legalmente possível em virtude de reunião.	
	28666/2020	18/02/2020	Reclamação	Emolumentos	Contesta cobrança de valor excessivo de emolumentos.	
	Total da Área		2			
2º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE BRASÍLIA	220591/2019	19/12/2019	Reclamação	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Lavratura de procuração pública sem a observância das formalidades legais.	
	Total da Área		1			
2º OFÍCIO DE NOTAS, REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS, PROTESTO DE TÍTULOS E PESSOAS JURÍDICAS DE SOBRADINHO	6115/2020	14/01/2020	Reclamação	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Recusa no fornecimento de documento comprobatório de comparecimento ao Cartório para fins de justificativa junto ao Detran acerca da providência adotada para o cumprimento de exigência do Órgão.	

	Total da Área 1					
2º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	6404/2020	14/01/2020	Dúvida	Emolumentos	Prestação de informações desconstruídas acerca do valor para registro de Ata de Condomínios nos cartórios.	
	6505/2020	15/01/2020	Reclamação	Emolumentos	Cobrança de multa para emissão de registro de inventário por suposto decurso de prazo de 30 dias.	
	9126/2020	20/01/2020	Outros	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Solicita "cumpra-se" da Corregedoria para decisão judicial de processo do Estado de São Paulo, que determinou o registro de penhora de imóvel com matrícula no Distrito Federal. O cartório fez exigência de distribuição de carta precatória, a fim de obter ordem emanada por Juiz do TJDF, para cumprimento da decisão.	1036723-70.2015.8.26.0100
	11960/2020	23/01/2020	Reclamação	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Após partilha e registro dos imóveis os bens continuam vinculados ao nome do pai.	
	Total da Área 4					
3º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS DE BRASÍLIA	1735/2020	07/01/2020	Reclamação	Atendimento	Ausência de atendimento por indisponibilidade do sistema.	
	19318/2020	04/02/2020	Reclamação	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Cartório teria cobrado por intimação não realizada.	
	21810/2020	07/02/2020	Elogio	Capacitação/Competência	Assertividade, boa vontade e atenção do servidor Rodrigo Welles.	
	Total da Área 3					
3º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	12400/2020	23/01/2020	Reclamação	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Procedimentos cartorários relativos à cobrança certidão de ônus da escritura e do habite-se.	
	27518/2020	17/02/2020	Reclamação	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Exigência de pagamento extra de emolumento, diferentemente da praticada em outros cartórios. Recusa em registrar a União Estável do manifestante.	
	Total da Área 2					
4º OFÍCIO DE NOTAS, REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS, PROTESTO DE TÍTULOS E	2319/2020	07/01/2020	Elogio	Atendimento	Disponibilidade para ajudar e excelência no atendimento prestado pela funcionária Luciana de Mesquita.	

PESSOAS JURÍDICAS DE BRAZLÂNDIA	Total da Área 1					
4º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	13857/2020	27/01/2020	Elogio	Atendimento	Prestação de serviço atenciosa, correta e rápida.	
	29693/2020	19/02/2020	Reclamação	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Solicita ressarcimento dos emolumentos ou reemissão de certidão solicitada por meio do site https://www.registrodeimoveisdf.com.br/ , a qual foi emitida com o número errado de matrícula do imóvel.	
	Total da Área 2					
4º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DO GAMA	28793/2020	18/02/2020	Reclamação	Atendimento	Atendimento sem qualidade, demorado e inadequado prestado pela serventuária Vanessa Alves dos Santos e outro atendente.	
	Total da Área 1					
5º OFÍCIO DE NOTAS, REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS, PROTESTO DE TÍTULOS E PESSOAS JURÍDICAS DO GUARÁ	36748/2020	05/03/2020	Reclamação	Emolumentos	Forma de cobrança de emolumentos para autenticação de documentos.	
	Total da Área 1					
5º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	206001/2019	28/11/2019	Reclamação	Prazo para expedição de documentos	Tempo para expedição de certidão de ônus solicitada há 8 dias e falta de opção para pagamento de emolumentos por cartão de débito ou crédito.	
	10469/2020	21/01/2020	Reclamação	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Foi requerida averbação de dois leilões negativos, bem como a quitação e extinção da dívida na matrícula do imóvel. A solicitação foi recusada em nota de exigência. Após o atendimento da exigência, justificando a existência de erro material, foi requerida suscitação de dúvida, que também foi indeferida, via telefone, recusando-se o cartório a documentar sua negativa.	
	12795/2020	24/01/2020	Reclamação	Atendimento	Funcionários teriam atendido usuários que não retiraram senha. O pagamento não é realizado por meio de débito em conta.	
	20715/2020	05/02/2020	Elogio	Atendimento	Presteza e eficiência dos funcionários, em especial o Marques.	

	30145/2020	20/02/2020	Elogio	Atendimento	Agilidade, presteza, profissionalismo e dedicação do serventuário Kalebe Mendes da Silva.	
	30161/2020	20/02/2020	Elogio	Atendimento	Compromisso, dedicação e rapidez do serventuário Markis Pires de Mendonça.	
	37208/2020	06/03/2020	Elogio	Atendimento	Profissionalismo e excelência dos escreventes Markis Pires de Mendonça e Kalebe Mendes Sabino.	
	40037/2020	11/03/2020	Elogio	Atendimento	Atendimento prestado pelos escreventes Markis Pires de Mendonça e Kalebe Mendes, proporcionando a resolução do processo referente ao meu imóvel.	
	44461/2020	17/03/2020	Elogio	Capacitação/Competência	Presteza, agilidade e gentileza em ajudar com as documentações do imóvel, trabalho de excelência.	
	Total da Área	9				
5º OFÍCIO DE NOTAS, REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS, PROTESTO DE TÍTULOS E PESSOAS JURÍDICAS DO GUARÁ	4003/2020	10/01/2020	Reclamação	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Impossibilidade de obtenção de certidão de casamento averbada com o óbito. A escrevente Luana apenas informa que o cartório do Rio de Janeiro que não encaminha a certidão, mas, em contato com o cartório do Rio de Janeiro, obtive a informação que o pedido havia sido negado devido a não informação do número de comunicação do óbito por parte do cartório do Guará.	
	Total da Área	1				
6º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	208800/2019	03/12/2019	Reclamação	Atendimento	Falta de um balcão de informações na serventia e poucos servidores para realizarem atendimento ao público externo.	
	2967/2020	08/01/2020	Reclamação	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Serventia informa valores diferentes, em ocasiões diversas, para registro de imóveis.	
	32815/2020	28/02/2020	Reclamação	Funcionamento/Estrutura/Organização	O funcionário teria dificultado a entrega do documento. Difícil acesso ao cartório. Negativa de atendimento do tabelião ao magistrado.	
	Total da Área	3				

6º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DE SAMAMBAIA	10558/2020	21/01/2020	Reclamação	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Emissão de certidão de nascimento com informação errada e, no retorno para fazer outra, foi requerido novo pagamento, além de nova solicitação.	
	44815/2020	17/03/2020	Reclamação	Instalações e condições físicas	Reclamação referente à ausência de álcool em gel e de medidas de prevenção ao coronavírus no cartório extrajudicial.	
	Total da Área		2			
7º OFÍCIO DE NOTAS DE SAMAMBAIA	30113/2020	20/02/2020	Reclamação	Emolumentos	Cobrança de taxa de busca pelo cartório, mesmo com usuário informando previamente o livro e a folha de lavratura do ato.	
	Total da Área		1			
8º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL	43644/2020	16/03/2020	Reclamação	Procedimentos Legais e Extrajudiciais	Cartório não aceitou registrar ato a partir de cópia integral do processo retirado do PJe com sentença judicial já proferida. Exigência realizada para que a cópia impressa contivesse a assinatura digital, o que ocorre gerando arquivo PDF diretamente a partir do PJe.	0010549-29.2016.8.07.0005
	Total da Área		1			
8º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL, TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS DO DISTRITO FEDERAL	33758/2020	02/03/2020	Reclamação	Atendimento	Ausência de atendimento telefônico na serventia (apenas por whatsapp e e-mail).	
	40162/2020	11/03/2020	Reclamação	Atendimento - Outros	Dificuldade para contatar a unidade por meio telefônico.	
	Total da Área		2			



OUVIDORIA
TJDFT