



Ofício nº 10/2020

Fortaleza-CE, 21 de Outubro de 2020.

Assunto: Esclarecimentos quanto ao vídeo divulgado pelo Sr. Paulo Maia que está circulando nas mídias digitais

ASSOCIAÇÃO DOS NOTÁRIOS E REGISTRADORES DO ESTADO DO CEARÁ – ANOREG/CE, pessoa jurídica de direito privado representativa de classe dos notários e registradores do Ceará, inscrita no CNPJ sob o Nº 01.718.804/0001-93, situada na Rua Walter Bezerra de Sá, nº 55, Bairro Dionísio Torres, Fortaleza/CE, CEP 60.135-225, na qualidade de entidade associativa representante dos registradores de imóveis deste Estado bem como na qualidade de gestora da Central Eletrônica de Registros Imobiliários do Ceará (CERICE), vem, por sua presidente abaixo indicada, realizar a sua **MANIFESTAÇÃO** sobre o vídeo divulgado pelo Sr. Paulo Maia que está circulando nas mídias digitais, que atinge não apenas a serventia imobiliária que ele direciona, mas todos os Cartórios de Registros de Imóveis deste Estado.

Tomamos conhecimento no dia 20/10/2020 através das mídias sociais do referido vídeo gravado e divulgado pelo Sr. Paulo Maia, corretor de imóveis cujo CRECI é 4878-F, no edifício onde funciona o Primeiro Ofício de Registro de Imóveis do Ceará. Nesse ponto, fazemos a primeira retificação as informações prestadas no vídeo, uma vez que ele alega, aos **00:37** estar gravando no dia 21/10/2020.

Na qualidade de Associação representativa de classe dos notários e registradores do Ceará uma vez que fomos instados a nos manifestar no vídeo, cumpre-nos esclarecer que as serventias imobiliárias devem seguir rigorosamente as medidas sanitárias impostas pelos órgãos competentes e atender ao funcionamento imposto pela Corregedoria Geral de Justiça do Estado e Decreto Estadual a seguir:

QUANTO O FUNCIONAMENTO POR AGENDAMENTO:

DECRETO Nº33.617, de 18 de Outubro de 2020.



1. NORMAS GERAIS 1.1. As atribuições de notas, registro de imóveis, registro de títulos e documentos e pessoas jurídicas passam a ser permitidas na Fase 1, **mediante agendamento prévio do atendimento presencial** por meio de comunicação a ser orientada pelo estabelecimento correspondente. As demais atribuições permanecem com atendimento presencial permitido apenas em caráter de urgência. (Negrito Nosso)

QUANTO AO ATENDIMENTO ELETRÔNICO:

Prov. 20/2020 da CGJ-CE

Art. 3º - É obrigatória a continuidade e funcionamento de todos os serviços de notas e de registros devendo, contudo, até o dia 31 de dezembro de 2020, **o atendimento ao público ser prestado em todos os dias úteis, preferencialmente, por regime de plantão a distância.**

1º. Em caso de imposição de medidas sanitárias restritivas visando isolamento social rígido com vedação de circulação de pessoas (lockdown) por parte da autoridade estadual ou municipal competente, enquanto perdurarem as restrições no âmbito da respectiva unidade, deverão os juízes Corregedores Permanente normatizar a suspensão do atendimento presencial e comunicar a Corregedoria Geral da Justiça;

2º. O plantão a distância terá duração de pelo menos quatro horas e, quando excepcionalmente for necessária a adoção do plantão presencial, este terá duração não inferior a duas horas;

3º. O prazo a que se refere o caput deste artigo poderá ser reduzido ou prorrogado, por ato do Corregedor-Geral da Justiça, à luz dos informes oficiais das autoridades de saúde acerca da pandemia referente à COVID-19 no Estado do Ceará. (negrito nosso)

Com base nos fundamentos supra, as Serventias Extrajudiciais que estão realizando seus atendimentos de forma eletrônica, bem como, quando necessário atendimento presencial o fazem por agendamento, estão agindo dentro da LEGALIDADE, motivo pelo qual não vislumbramos qualquer descumprimento que necessite de “denúncia” ou “reclamação” na conduta da serventia que foi relatada no vídeo.

Ainda com relação aos agendamentos, o Decreto Estadual 33.617 de 18 de Outubro de 2020, esclarece que o agendamento é **PRÉVIO** e o meio de comunicação é aquele **“orientada pelo estabelecimento correspondente”, ou seja, cada serventia tem sua independência funcional para determinar o canal na qual será realizado o agendamento, não existindo, mais uma vez, equívoco com relação ao direcionamento do cliente a utilização**



a sua plataforma de multiatendimento, já que conforme determina o decreto o agendamento é PRÉVIO.

Quanto ao pagamento antecipado dos emolumentos alegado no vídeo, verificamos novamente que a serventia age em cumprimento a lei, ou seja, ao art. 14 da Lei 6.015/73:

Art. 14. Pelos atos que praticarem, em decorrência desta Lei, os Oficiais do Registro terão direito, a título de remuneração, aos emolumentos fixados nos Regimentos de Custas do Distrito Federal, dos Estados e dos Territórios, os quais serão pagos, pelo interessado que os requerer, no ato de requerimento ou no da apresentação do título. (Redação dada pela Lei nº 6.216, de 1975)

Relativamente, às alegações direcionadas ao Ofício Imobiliário em questão, em respeito ao contraditório, ouvimos a serventia citada no vídeo e conforme evidências demonstradas para esta Associação constatamos que:

- a. A Serventia possui os seus canais de atendimento ao cliente durante a pandemia devidamente publicitados em seu site, do Google, com postagens explicativas e atualizadas, através de sua conta profissional do google, além de comunicações visuais espalhadas no edifício onde fica localizada.
- b. Para garantir a segurança e determinações legais, contratou empresa terceirizada para auditá-los no cumprimento das medidas legais, tendo recebido por três meses seguidos selo Protocolo de Segurança Covid 19.
- c. Que em busca da melhoria contínua na prestação dos seus serviços concorre desde 2017 ao Prêmio de Qualidade Total ANOREG - PQTA, que ocorre anualmente, em que os cartórios de todo o País e são auditados pela APCER Brasil, organismo de referência no setor de certificação (www.apcergroup.com), que avalia os requisitos de excelência e qualidade na gestão organizacional das serventias e na prestação dos serviços aos usuários com foco nas áreas Socioambiental, Tecnologia da Informação, Compliance, dentre várias outras e foi premiada **com certificação ouro** nos anos de 2017 à 2019, tendo ainda no ano de 2019 recebido o Prêmio Rares - de Responsabilidade Social, obtendo a **1ª colocação entre todos os cartórios do Brasil**. Mesmo diante dos desafios enfrentados em razão da pandemia COVID-19 a serventia também participou do Prêmio de Qualidade Total ANOREG - PQTA em 2020 em que foi auditada, tendo sido verificado, entre outros pontos, às medidas preventivas quanto ao COVID-19, o que a levou a atingir 98 pontos de 100 possíveis.
- d. Que está funcionando em regime de plantão, de 8:00 às 17:00, de segunda à sexta, com atendimento telefônico através do número 3261-7101, nos termos do art. 3º do prov. 20/2020 da CGJ/CE. Que os seus atendimentos presenciais são realizados mediante agendamento prévio, conforme dispõe o Decreto Estadual 33.617/2020, de 06/06/2020, renovado pelo Decreto nº33.617, de 18 de Outubro de 2020, que manteve, de forma expressa à necessidade de agendamento para atendimento presencial para às atribuições de Notas e Registro de Imóveis do Estado do Ceará.



e. Que disponibiliza para os clientes os seguintes canais de comunicação, além do telefone já indicado acima, quais sejam: serviço *on line* através do www.primeirazona.com.br, cerice.org.br (Central Eletrônica de Registros Imobiliários do Ceará) através do módulo e-certidão (para os casos de pedido de certidão), e-protocolo (registro e averbação) e e-pesquisa de bens (para pesquisa por CPF).

f. Além disso, **dispõe de canal exclusivo de Ouvidoria**, também no seu site, onde podem ser encaminhadas reclamações ou denúncias que são atendidas pela ouvidora e pelo Oficial Registrador, com 100% das reclamações respondidas em até 48 horas, e com possibilidade de se o usuário desejar, fazê-lo de forma anônima.

Quanto às considerações sobre a ausência ou falta de atendimento, pelas evidências (telas de sua plataforma de multiatendimento) apresentadas pela serventia a esta entidade representativa de classe, pudemos verificar que:

a. No dia 08/10 o Sr. Paulo entrou em contato com a Serventia 3 vezes e em todas as três vezes foi atendido, no mesmo dia, em um desses atendimentos em um minuto da abertura da solicitação (7940)

b. Que foi informado, no dia 08/10, divergindo da informação que consta aos 00:36 segundos do vídeo que teria sido apenas no dia 09/10, a documentação necessária para dar seguimento ao seu atendimento e consequentemente ao agendamento.(atendimento 7905)

c. Verificamos que no atendimento 7905 ele foi informado de como deveria fazer o envio da escritura para a serventia

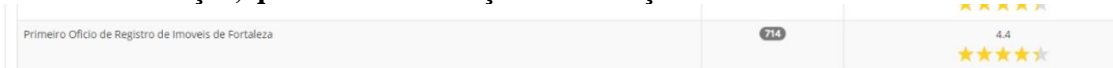
d. Observamos que nos dias 09/10, 13/10 e 19/10 o Sr. Paulo realizou o envio da escritura por canal de comunicação diverso do amplamente divulgado pela serventia, divergindo ainda daquele que a serventia sinalizou no atendimento 7905.

e. Constata-se que nos dias 09/10, 13/10 e 19/10 foi enviado e-mail para o Sr. Paulo esclarecendo os canais de comunicação adequados para realização de seu atendimento, sendo fornecida inclusive a opção de ingresso pela CERICE.

f. Que no dia 20, data da gravação do vídeo, esteve sem agendamento na serventia, quando recebeu novamente as orientações sobre o seu funcionamento por um colaborador, que na tentativa de ajudar ao Sr. Paulo, além de prestar os esclarecimentos, comunicou à assistência da gestão que realizou auditoria em todas as comunicações já feitas pelo Sr. Paulo, incluindo àquelas pelos canais inadequados. Dessa forma, em 20/10/2020 às 13:36 foi enviado o orçamento para os e-mail's do Sr. Paulo e do Sr. Túlio.

g. Que até o momento do último contato desta Associação com a Serventia em questão não havia retorno do Sr. Paulo quanto ao e-mail enviado pela Serventia

Além dos esclarecimentos acima, conforme constatamos pelas informações que nos foram prestadas pelo próprio cartório, também verificamos como administradores da **Central Eletrônica de Registros Imobiliários do Ceará - CERICE**, que o **Ofício Imobiliário** indicado, possui uma excelente avaliação entre os usuários da Central, conforme pesquisa realizada por esta Associação, quando da finalização dos serviços no módulo e-certidão:





Relativamente aos seus prazos de atendimento ao usuário, no módulo e-certidão, conforme extraído diretamente da Central, também são exemplares:

Tempo médio dos últimos 3 meses		
	Serventia	Média do Ceara
Tempo para envio do orçamento	05h 28m	15h 20m
Tempo para finalização do pedido pós aprovação do orçamento	32h 02m	32h 35m

Por fim, transcrevemos aqui o seguinte trecho do vídeo, aos 55 segundos:

".....e aguardar o agendamento, para poder trazer a escritura, para poder dar entrada, ou seja, a burocracia, e o, entre aspas, excesso de zelo com a pandemia, que não existe, está prejudicando corretores de imóveis, imobiliárias, compradores e vendedores....." (grifos nossos)

Podemos observar, que apesar de todo o constrangimento trazido à serventia, a gravação e divulgação do presente vídeo o descontentamento do Sr. Paulo, se dá por questões alheias à administração do ofício e até mesmo desta Associação, uma vez que estamos todos cumprindo as determinações legais de nossos órgãos fiscalizadores.

Ademais, a Pandemia existe, conforme dados amplamente divulgados pelas organizações de saúde, pelo que lamentamos pelas famílias das milhares de vítimas em todo o estado.

Com base nas evidências apresentadas, esta Associação não vislumbrou qualquer conduta inadequada que infringisse preceito legal por parte de nosso Associado, assim como que merecesse “denúncia”, “reclamação”, tão pouco sentimento de humilhação pelo usuário. E que conforme evidências apuradas observa-se que estão totalmente abertos à comunicação e a prestação de serviços, ainda que sob restrições, em mais canais e com mais oportunidades e opções que o exigido legal.



Sem mais para o momento, reiteramos que estamos sempre abertos à contatos institucionais com o objetivo de manter o melhor relacionamento entre os usuários e os nossos associados, ao mesmo tempo em que se coloca à disposição para eventuais esclarecimentos.

É como nos manifestamos.

Helena Jacéa Crispino Leite Borges

Presidente ANOREG-CE