



ESTADO DO MARANHÃO
PODER JUDICIÁRIO

OFC-OUVID - 25/2021

São Luís (MA), 30 de junho de 2021.

**A Sua Excelência o Senhor
Desembargador Paulo Sérgio Velten Pereira
Corregedor Geral da Justiça do Estado do Maranhão**

Assunto: **Relatório de atividades da Ouvidoria do 1º semestre de 2021, relativo às Serventias Extrajudiciais.**

Senhor Corregedor,

Em cumprimento à solicitação referente à necessidade de detalhamento semestral das reclamações acerca dos serviços extrajudiciais, de acordo com a Meta 09, apresentada no I Encontro de Corregedores do Serviço Extrajudicial, encaminhamos para o conhecimento de V. Exa. o Relatório das atividades desenvolvidas por esta Ouvidoria no 1º semestre de 2021, especificamente acerca das demandas relativas às Serventias Extrajudiciais, esperando que as informações aqui contidas possam contribuir com a gestão e construção de políticas administrativas tendentes a melhorar a qualidade dos serviços extrajudiciais.

I
DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No **primeiro semestre de 2021** foram registradas **2699 (dois mil seiscentos e noventa e nove) manifestações**, destas, **99 (noventa e nove) manifestações** referentes às **Serventias Extrajudiciais**, sendo **28 na capital** e **71 no interior**.

Essas demandas foram recebidas majoritariamente via formulário eletrônico, que consiste na forma de acesso atualmente mais acessada pelos cidadãos. Abaixo tabela com o ranking dos canais mais buscados pelos cidadãos para cadastro de manifestações referentes às Serventias Extrajudiciais.

CANAIS DE RECEBIMENTO	QUANTIDADE POR SEMESTRE
Formulário Eletrônico	64
Telejudiciário	13
E-mail	18
Ouvidoria CNJ	3
Presencial	1

TOTAL	99
-------	----

As **99 (noventa e nove)** manifestações relativas às serventias extrajudiciais recebidas no **primeiro semestre de 2021** se concentraram nos seguintes tipos:

Reclamações majoritariamente, denúncias, pedidos de informação, solicitação, dúvida e elogio. Destas, **99 (noventa e nove)** correspondem a **63 reclamações, 8 denúncias, 2 duvidas, 1 elogio, 19 pedidos de informação, 6 solicitações**, conforme apura-se da tabela a seguir.

ESPECIES	QUANTIDADE POR SEMESTRE
Reclamação	63
Denúncia	8
Dúvida	2
Elogio	1
Pedido de Informação	19
Solicitações	6
TOTAL	99

A seguir, elencamos todas as Serventias que foram demandadas no primeiro semestre de 2021 pelos usuários junto à Ouvidoria do Tribunal de Justiça deste Estado.

MANIFESTAÇÕES – TIPO RECLAMAÇÕES	QUANTIDADE
SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - SÃO LUÍS - 1ª ZONA REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS	8
SENADOR LA ROQUE - SENADOR LA ROQUE - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	4
SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - SÃO LUÍS - 4ª ZONA DE REGISTRO DE IMÓVEIS	4
SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - SÃO LUÍS - 1ª ZONA DE REGISTRO DE IMÓVEIS	3
PAÇO DO LUMIAR - PAÇO DO LUMIAR - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	3
SÃO DOMINGOS DO MARANHÃO - SÃO DOMINGOS DO MARANHÃO - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	3
CÂNDIDO MENDES - CÂNDIDO MENDES - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	2
ZÉ DOCA - ZÉ DOCA - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	2
GRAJAÚ - GRAJAÚ - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	2
URBANO SANTOS - URBANO SANTOS - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	2
TUTÓIA - TUTÓIA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	2

PINHEIRO - PINHEIRO - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1
SÃO FRANCISCO DO MARANHÃO - SÃO FRANCISCO DO MARANHÃO - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1
SÃO JOÃO BATISTA - SÃO JOÃO BATISTA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1
SÃO JOSÉ DE RIBAMAR - SÃO JOSÉ DE RIBAMAR - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1
SÃO JOSÉ DE RIBAMAR - SÃO JOSÉ DE RIBAMAR - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1
SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - SÃO LUÍS - 3ª ZONA DE REGISTRO DE IMÓVEIS	1
SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - SÃO LUÍS - 5º TABELIONATO DE NOTAS	1
SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - SÃO LUÍS - 2º TABELIONATO DE NOTAS	1
SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - SÃO LUÍS - 1º TABELIONATO DE NOTAS	1
SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - SÃO LUÍS - 5ª ZONA REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS	1
SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - SÃO LUÍS - 4ª ZONA REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS	1
SÃO LUÍS GONZAGA DO MARANHÃO - SÃO LUÍS GONZAGA DO MARANHÃO - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1
SÍTIO NOVO - SÍTIO NOVO - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1
TIMBIRAS - TIMBIRAS - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1
TIMON - TIMON - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1
TIMON - TIMON - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1
PASTOS BONS - PASTOS BONS - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1
PASSAGEM FRANCA - PASSAGEM FRANCA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1
IMPERATRIZ - IMPERATRIZ - 4º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1
GRAÇA ARANHA - GRAÇA ARANHA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1
CODÓ - CODÓ - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1
CAROLINA - CAROLINA - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1
CAROLINA - CAROLINA - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1
BALSAS - BALSAS - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1

BACABAL - BACABAL - 4º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1
BACABEIRA - BACABEIRA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1
ARARI - ARARI - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1
AXIXÁ - AXIXÁ - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1

Foram recebidas **8 (oito) denúncias** acerca das serventias a seguir indicadas.

MANIFESTAÇÕES - TIPO DENUNCIA	QUANTIDADE
PRESIDENTE JUSCELINO - PRESIDENTE JUSCELINO - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	2
SÃO JOÃO DOS PATOS - SÃO JOÃO DOS PATOS - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1
SENADOR LA ROQUE - SENADOR LA ROQUE - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1
SÃO MATEUS - SÃO MATEUS - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1
VITORINO FREIRE - VITORINO FREIRE - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1
CAJAPIÓ - CAJAPIÓ - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1
SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - SÃO LUÍS - 3ª ZONA REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS	1

Foi registrada manifestação do **tipo dúvida, relativas às 2 (duas)** Serventias a seguir.

MANIFESTAÇÕES - TIPO DUVIDA	QUANTIDADE
VITORINO FREIRE - VITORINO FREIRE - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1
IMPERATRIZ - IMPERATRIZ - 7º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1

Foi registrada manifestação do **tipo elogio, relativa às 1 (uma)** Serventia a seguir.

MANIFESTAÇÕES - TIPO ELOGIO	QUANTIDADE
COROATÁ - COROATÁ - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1

Foram registrados **19 (dezenove) pedidos de informação** referentes às serventias Extrajudiciais adiante relacionadas.

MANIFESTAÇÕES TIPO - PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	QUANTIDADE
SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - SÃO LUÍS - 1ª ZONA REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS	2
ÁGUA DOCE DO MARANHÃO - ÁGUA DOCE DO MARANHÃO - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1
BREJO - BREJO - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1
CAROLINA - CAROLINA - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1
ICATU - ICATU - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1
IMPERATRIZ - IMPERATRIZ - 7º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1
MATINHA - MATINHA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1
PAÇO DO LUMIAR - PAÇO DO LUMIAR - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1
PEDREIRAS - PEDREIRAS - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1
PORTO FRANCO - PORTO FRANCO - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1
PRESIDENTE DUTRA - PRESIDENTE DUTRA - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1
SANTA LUZIA - SANTA LUZIA - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1
SÃO DOMINGOS DO MARANHÃO - SÃO DOMINGOS DO MARANHÃO - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1
SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - SÃO LUÍS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO	1
SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - SÃO LUÍS - 2ª ZONA REGISTRO CIVIL DE PESSOAS NATURAIS	1

TIMON - TIMON - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1
AFONSO CUNHA - AFONSO CUNHA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1
BACURI - BACURI - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1

Foi recebida **6 (seis) manifestações do tipo solicitação**, referente às serventias abaixo descritas.

MANIFESTAÇÕES - TIPO SOLICITAÇÃO	QUANTIDADE
ALTAMIRA DO MARANHÃO - ALTAMIRA DO MARANHÃO - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1
BALSAS - BALSAS - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1
SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - SÃO LUÍS - 2ª ZONA REGISTRO CIVIL DE PESSOAS NATURAIS	1
IMPERATRIZ - IMPERATRIZ - 5º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1
SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - SÃO LUÍS - 5ª ZONA REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS	1
CAJARÍ - CAJARÍ - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1

Os assuntos mais recorrentes das demandas recebidas por esta Ouvidoria pertinentes a este relatório consistem na **dificuldade de contato remoto com as Serventias Extrajudiciais** e a **demora na expedição de documento por parte dos cartórios**.

Quanto ao tempo de atendimento das demandas, o prazo médio para resolução das manifestações atinentes às serventias extrajudiciais no **1º semestre** foi de **7 dias corridos**, reduzindo para **5 dias** se considerado em dias **úteis**.

Este é o relatório das demandas referentes às Serventias Extrajudiciais, recebidas no 1º semestre de 2021 nesta Ouvidoria, que nos cabia apresentarmos.

Renovo manifestação de apreço e admiração.

Atenciosamente,

Desembargador KLEBER COSTA CARVALHO
Ouvidor Judiciário