



Estado do Maranhão
Poder Judiciário
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO
OUVIDORIA

OFC-OUVID - 162019
Código de validação: 031BC194D9

!

São Luís (MA), 30 de abril de 2019.

**A Sua Excelência o Senhor
Desembargador Marcelo Carvalho Silva
Corregedor Geral da Justiça do Estado do Maranhão**

Assunto: Relatório de atividades da Ouvidoria do 1º trimestre de 2019, relativo às Serventias Extrajudiciais

Senhor Corregedor,

Em cumprimento à solicitação constante do Ofício OFC-GCGJ 6752018, referente à necessidade de detalhamento **trimestral** 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 trimestre de 2019**, 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.

O relatório será ainda disponibilizado no site do Tribunal de Justiça, podendo ser acessado na sessão de Artigos e Relatórios publicados pela Ouvidoria, através do link <http://www.tjma.jus.br/tj/visualiza/sessao/427/publicacao/402044>.

Na oportunidade, renovo votos de estima e elevada consideração.

Atenciosamente,





Estado do Maranhão
Poder Judiciário
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO
OUVIDORIA

JOSÉ LUIZ OLIVEIRA DE ALMEIDA
Ouvidor
Gab. Des. José Luiz Oliveira de Almeida
Matrícula 16048

Documento assinado. SÃO LUÍS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 30/04/2019 11:31 (JOSÉ LUIZ OLIVEIRA DE ALMEIDA)





ESTADO DO MARANHÃO
PODER JUDICIÁRIO

OFC-OUVID - /2019

São Luís (MA), 19 de abril de 2019.

**A Sua Excelência o Senhor
Desembargador Marcelo Carvalho Silva
Corregedor Geral da Justiça do Estado do Maranhão**

Assunto: Relatório de atividades da Ouvidoria do 1º trimestre de 2019, relativo às Serventias Extrajudiciais

Senhor Corregedor,

Em cumprimento à solicitação referente à necessidade de detalhamento **trimestral** 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 trimestre de 2019**, 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 trimestre de 2019** foram registradas **927 (novecentas e vinte e sete) manifestações**, destas, **17 (dezessete) manifestações** referentes às **Serventias Extrajudiciais**, correspondendo a um percentual de 1,9% (um vírgula nove por cento) do total de demandas recebidas, conforme discriminado em tabela abaixo.

MANIFESTAÇÕES - 1º Trim. 2019						
DESCRIÇÃO	1º Grau (Capital)	1º Grau (Interior)	2º Grau (TJ)	JE e Turma Recursal	Serventia Extrajudicial	TOTAL
Quantidade	359	396	106	43	17	927
Porcentagem	38,8	42,8	11,6	4,8	1,9	100

O quantitativo diminuiu em relação ao **último trimestre de 2018**, no qual foram recebidas um total de **24 manifestações**.

Do total de manifestações relativas às serventias extrajudiciais recebidas no primeiro trimestre, 12 foram registradas no mês de fevereiro, 5 durante o mês de março, não havendo manifestações cadastradas no mês de janeiro, conforme tabela a seguir.

Mês	Jan	Fev	Mar	Total
Quantidade	0	12	5	17
Porcentagem(%)	0	72.2	27.8	100

Essas demandas foram recebidas majoritariamente pelo Formulário Eletrônico, sendo ainda assegurado contato com o órgão através do Telejudiciário, e-mail e pessoalmente, prestigiando-se sempre o valor da informação apresentada.

Abaixo tabela com o ranking dos canais mais acessados pelos cidadãos para cadastro de manifestações referentes às Serventias Extrajudiciais.

CANAIS DE RECEBIMENTO	QUANTIDADE POR MÊS - 1º Trim. 2019				
	Jan	Fev	Mar	TOTAL	(%)
Formulário Eletrônico	0	5	3	8	50
Telejudiciário	0	4	1	5	27.78
E-mail	0	3	1	4	22.22
Total	0	13	5	17	100

As 17(dezessete) manifestações recebidas no primeiro trimestre de 2019 se concentraram nos seguintes tipos: reclamações majoritariamente, solicitações, denúncia, Pedidos de Informação e Denúncia, não tendo sido recebidas manifestações do tipo elogio, dúvida ou sugestão. Destas, **11 (onze) consistem em reclamações, 3 Pedidos de Informação, 2 solicitações e 1 denúncia**, conforme apura-se da tabela a seguir.

ESPÉCIES	QUANTIDADE POR MÊS - 1º Trim. 2019				
	Jan	Fev	Mar	TOTAL	(%)
Reclamação	0	8	3	11	66.67
Pedido de Informação	0	3	0	3	16.67
Solicitação	0	1	1	2	11.11
Denúncia	0	0	1	1	5.56
TOTAL	0	13	5	17	100

A seguir, elencamos todas as Serventias que foram demandadas no primeiro trimestre de 2019 pelos usuários junto à Ouvidoria do Tribunal de Justiça deste Estado a situação atual das manifestações, quanto à sua resolução, bem como os assuntos englobados pelas demandas recebidas nesta Ouvidoria.

MANIFESTAÇÕES NO GERAL	Qtde	(%)	STATUS
MONÇÃO - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	3	16.67	ARQUIVADA
CIDELÂNDIA – SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	5.56	ARQUIVADA
CÂNDIDO MENDES - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	5.56	ARQUIVADA
CAXIAS - 3º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5.56	ARQUIVADA
IMPERATRIZ - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5.56	ARQUIVADA
JOSELÂNDIA – SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	5.56	ARQUIVADA
PAULO RAMOS - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	5.56	ARQUIVADA
PEDREIRAS - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5.56	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - 1º TABELIONATO DE PROTESTO DE LETRAS E OUTROS TÍTULOS DE CRÉDITOS	1	5.56	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - 2ª ZONA REGISTRO CIVIL DE PESSOAS NATURAIS	1	5.56	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - 1ª ZONA REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS	1	5.56	ARQUIVADA
TUNTUM - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5.56	ARQUIVADA
VITÓRIA DO MEARIM - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5.56	ARQUIVADA
BACABAL - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5.56	ARQUIVADA
BACABAL - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5.56	ARQUIVADA
TOTAL	17	100	-

Das 17(dezessete) manifestações recebidas, 11(onze) corresponderam a reclamações referentes às serventias abaixo discriminadas.

MANIFESTAÇÕES - TIPO RECLAMAÇÃO	Qtde	(%)	STATUS
MONÇÃO - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	3	25	ARQUIVADA
CÂNDIDO MENDES - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	8.33	ARQUIVADA
CAXIAS - 3º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	8.33	ARQUIVADA
IMPERATRIZ - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	8.33	ARQUIVADA
CIDELÂNDIA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	8.33	ARQUIVADA
BACABAL - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	8.33	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - 1º TABELIONATO DE PROTESTO DE LETRAS E OUTROS TÍTULOS DE CRÉDITOS	1	8.33	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - 2ª ZONA REGISTRO CIVIL DE PESSOAS NATURAIS	1	8.33	ARQUIVADA
PEDREIRAS - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	8.33	ARQUIVADA
TOTAL	11	100	-

Foram recebidos no total 3(três) Pedidos de Informação referentes às serventias abaixo descritas.

MANIFESTAÇÕES - TIPO PEDIDO DE INFORMAÇÃO	Qtde	(%)	STATUS
BACABAL - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	33,33	ARQUIVADA
PAULO RAMOS - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	33,33	ARQUIVADA
JOSELÂNDIA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	33,33	ARQUIVADA
TOTAL	3	100	-

Foram registradas 2(duas) solicitações referentes às serventias Extrajudiciais abaixo relacionadas.

MANIFESTAÇÕES – SOLICITAÇÃO	Qtde	(%)	STATUS
VITÓRIA DO MEARIM - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	50	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - 1ª ZONA REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS	1	50	ARQUIVADA
TOTAL	2	100	-

Por fim, foi realizada denúncia em relação à Serventia Extrajudicial do 1º Ofício da Comarca de Tuntum.

MANIFESTAÇÕES - DENÚNCIA	Qtde	(%)	STATUS
TUNTUM - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	100	ARQUIVADA
TOTAL	1	100	-

O prazo médio para resolução das demandas referentes às serventias extrajudiciais no **1º Trimestre** foi em média de **11(onze) dias corridos**. Todas as demandas encontram-se finalizadas dada as providências adotadas pelo setor reclamado ou por seu encaminhamento à Corregedoria Geral de Justiça, exaurida a competência desta Ouviaoria. A seguir as unidades que foram demandadas por tipo de manifestação.

No quadro seguinte estão descritos todos os assuntos levantados nas demandas recebidas. O quantitativo supera a quantidade de reclamações devido ao fato de uma manifestação poder acumular em seu relato mais de uma reivindicação, sendo a classificação do assunto enquadrada de acordo com o teor predominante.

ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - 1º TRIMESTRE DE 2019	Qtde
DEMORA NA ENTREGA DE DOCUMENTOS/CERTIDÃO	9
INSUCESSO EM CONTATO TELEFÔNICO E/OU VIA E-MAIL	5
COBRANÇA PARA CORREÇÃO DE ERRO DO CARTÓRIO	1
VALORES DE EMOLUMENTOS	2
SOLICITAÇÃO DE CERTIDÃO NEGATIVA	1
DEMORA NO REPASSE DE VALOR PAGO EM PROTESTO	1
TOTAL	19

Este é o relatório referente às demandas recebidas no 1º trimestre de 2019 nesta Ouvidoria, atinentes às Serventias Extrajudiciais, que nos cabia apresentar.

Renovo manifestação de apreço e admiração.

Atenciosamente,

Desembargador JOSÉ LUIZ OLIVEIRA DE ALMEIDA
Ouvidor Judiciário