



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

OFC-OUVID - 272019
Código de validação: 514AFB0C4F

São Luís (MA), 16 de julho de 2018

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

Assunto: **Relatório de atividades da Ouvidoria do 2º trimestre de 2019 relativo às Serventias Extrajudiciais**

Senhor Corregedor,

Em cumprimento à solicitação constante do 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 2º trimestre de 2019, especificamente no que se refere as 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, 16/07/2019 11:23 (JOSÉ LUIZ OLIVEIRA DE ALMEIDA)





ESTADO DO MARANHÃO
PODER JUDICIÁRIO

OFC-OUVID - /2019

São Luís (MA), 16 de julho 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 2º 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 **segundo trimestre de 2019** foram registradas **1.238 (mil duzentos e trinta e oito) manifestações**, destas, **22 (vinte e duas) manifestações** referentes às **Serventias Extrajudiciais**, correspondendo a um percentual de 1,78% (um vírgula setenta e oito por cento) do total de demandas recebidas, conforme discriminado em tabela abaixo.

MANIFESTAÇÕES - 2º Trim. 2019						
DESCRIÇÃO	1º Grau (Capital)	1º Grau (Interior)	2º Grau (TJ)	JE e Turma Recursal	Serventia Extrajudicial	TOTAL
Quantidade	463	514	156	83	22	1238
Porcentagem	37,4	41,52	12,6	6,7	1,78	100

O quantitativo diminuiu em relação ao **primeiro trimestre de 2019**, no qual foram recebidas 26(vinte e seis) manifestações.

As 22 manifestações recebidas no **segundo trimestre de 2019** se concentraram nos seguintes tipos: reclamações majoritariamente, denúncias, Pedidos de Informação e Outros, não recebendo manifestações do tipo dúvida, elogio, solicitação ou sugestão relativos às serventias extrajudiciais. Destas, **19 (dezenove) consistem em reclamações, 1 denúncia, 1 pedidos de informação e 1** que não se enquadra em nenhuma das classificações, por isso classificada como “**outros**”, conforme apura-se da tabela a seguir.

ESPÉCIES	QUANTIDADE POR MÊS - 2º TRIM. 2019				
	Abril	Maior	Junho	TOTAL	(%)
Reclamação	2	9	8	19	86.35
Denúncia	1	0	0	1	4.55
Outros	1	0	0	1	4.55
Pedido de Informação	0	0	1	1	4.55
TOTAL	4	9	9	22	100

Do total de 1.238 (mil duzentos e trinta e oito) manifestações recebidas no trimestre, 1.052 (mil e cinquenta e dois) correspondem a **reclamações**, sendo 19 destas relativas à atividade cartorária, perfazendo estas últimas um total de 1,8% (um vírgula oito por cento) de todas as reclamações recebidas no período.

RECLAMAÇÕES - 2º Trim. 2019						
DESCRIÇÃO	1º Grau (Capital)	1º Grau (Interior)	2º Grau (TJ)	JE e Turma Recursal	Serventia Extrajudicial	TOTAL
Quantidade	435	449	73	76	19	1052
Porcentagem	41,35	42,69	6,94	7,22	1,8	100

Essas demandas foram recebidas majoritariamente via formulário eletrônico, que consiste na forma de acesso atualmente mais procurada pelos cidadãos, sendo ainda assegurado contato com o órgão pelo Telejudiciário, por e-mail e pessoalmente.

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 - 2º TRIM. 2019				
	Abril	Maior	Junho	TOTAL	(%)
Formulário Eletrônico	2	4	3	9	40.91
Telejudiciário	1	2	5	8	36.35
E-mail	1	2	0	3	13.64
Ouvidoria Itinerante	0	1	0	1	4.55
Telefone	0	0	1	1	4.55
Total	4	9	9	22	100

A seguir, elencamos todas as Serventias que foram demandadas no segundo trimestre de 2019 pelos usuários junto à Ouvidoria do Tribunal de Justiça deste Estado e situação atual das manifestações, quanto à sua resolução.

No momento da produção deste relatório, referentes às atividades Cartorárias, todas manifestações encontravam-se finalizadas, dada as providências adotadas pelo setor reclamado ou seu encaminhamento à Corregedoria Geral de Justiça. A seguir as unidades que foram demandadas por tipo de manifestação.

Foi recebida no total 1(uma) denúncia referente à serventia abaixo descrita.

MANIFESTAÇÕES - TIPO DENÚNCIA	Qtde	(%)	STATUS
SÃO JOÃO BATISTA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	100	ARQUIVADA
TOTAL	1	100	-

Das 22(vinte e duas) manifestações recebidas, 19(dezenove) corresponderam a reclamações referentes às serventias abaixo discriminadas.

MANIFESTAÇÕES - TIPO RECLAMAÇÃO	Qtde	(%)	STATUS
ALTAMIRA DO MARANHÃO - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	2	10.53	ARQUIVADA
CIDELÂNDIA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	2	10.53	ARQUIVADA
COLINAS - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5.26	ARQUIVADA
AÇAILÂNDIA - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5.26	ARQUIVADA
GOVERNADOR ARCHER - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	5.26	ARQUIVADA
GRAJAÚ - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5.26	ARQUIVADA
MATINHA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	5.26	ARQUIVADA
SANTA INÊS - 3º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5.26	ARQUIVADA
SANTA LUZIA DO PARUÁ - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5.26	ARQUIVADA
SÃO JOSÉ DE RIBAMAR - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5.26	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - 5ª ZONA REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS	1	5.26	ARQUIVADA
SUCUPIRA DO NORTE - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	5.26	ARQUIVADA
TIMON - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5.26	ARQUIVADA
NOVA COLINAS - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	5.26	ARQUIVADA
BURITICUPU - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	5.26	ARQUIVADA
COROATÁ - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5.26	ARQUIVADA
TOTAL	19	5.26	-

Foi registrado pedido de informação referente à serventia Extrajudicial abaixo relacionada.

MANIFESTAÇÕES - PEDIDO DE INFORMAÇÃO	Qtde	(%)	STATUS
MONTES ALTOS - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	100	ARQUIVADA
TOTAL	1	100	-

Por fim, foi registrada manifestação tipo Outros, relativa à Serventia a seguir. A manifestação foi classificada deste modo, por não se tratar apenas de comentário à necessidade de desburocratização de serviço ofertado por cartório.

MANIFESTAÇÕES - TIPO OUTROS	Qtde	(%)	STATUS
SÃO LUÍS - 1º TABELIONATO DE PROTESTO DE LETRAS E OUTROS TÍTULOS DE CRÉDITOS	1	100	ARQUIVADA
TOTAL	1	100	-

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.

	Qtde
DEMORA/RECUSA NA ENTREGA DE DOCUMENTOS/CERTIDÃO	8
DIFICULDADE/INSUCESSO NO CONTATO COM O CARTÓRIO	4
DESCUMPRIMENTO DE DECISÃO JUDICIAL	2
AUSÊNCIA DO TABELIÃO TITULAR NA SERVENTIA	2
PROCEDIMENTO ADOTADO NO GEOREFERENCIAMENTO DE TERRAS	1
INFORMAÇÃO SOBRE EXISTÊNCIA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
ERRO NOS DADOS CONSTANTES NA CERTIDÃO	1
PROCEDIMENTO REALIZADO EM DESACORDO COM O SOLICITADO	1
SUPOSTA COBRANÇA DE EMOLUMENTOS ABUSIVA	1
IRREGULARIDADE NA EMISSÃO BOLETOS DE PROTESTOS	1
TEMPO DE ESPERA EXCESSIVO PARA OBTER O ATENDIMENTO	1
RECUSA EM ATENDER SOLICITAÇÃO DE CERTIDÃO VIA CORRESPONDÊNCIA	1
TOTAL	24

O prazo médio para resolução das demandas referentes às serventias extrajudiciais no **2º Semestre** foi de **7 dias corridos**, reduzindo para **5 dias** se considerado em dias **úteis**. Das manifestações recebidas no 2º trimestre apenas três encontram-se pendentes de resolução, estando ainda dentro do prazo para sua finalização. As demais, encontram-se finalizadas, dado o encaminhamento e providências adotadas pelas Serventias demandadas ou sua remessa à Corregedoria Geral de Justiça, ao transcender as atribuições desta Ouvidoria.

Este é o relatório referente às demandas recebidas no 2º 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