



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

OFC-OUVID - 472019
Código de validação: 9CB4BB0824

São Luís (MA), 10 de outubro 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 3º 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 3º 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,

Desembargador JOSÉ LUIZ OLIVEIRA DE ALMEIDA
Ouvidor
Matrícula 16048

Documento assinado. SÃO LUÍS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 11/10/2019 09:08 (JOSÉ LUIZ OLIVEIRA DE ALMEIDA)



OFC-OUVID - 472019 / Código: 9CB4BB0824
Valide o documento em www.tjma.jus.br/validadoc.php



ESTADO DO MARANHÃO
PODER JUDICIÁRIO

OFC-OUVID - 47/2019

São Luís (MA), 10 de outubro 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 3º 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 3º 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 **terceiro trimestre de 2019** foram registradas **1.451 (mil quatrocentos e cinquenta e uma) manifestações**, destas, **55 (cinquenta e cinco) manifestações** referentes às **Serventias Extrajudiciais**, correspondendo a um percentual de 4% (quatro por cento) do total de demandas recebidas, conforme discriminado em tabela abaixo.

MANIFESTAÇÕES - 3º Trim. 2019						
DESCRIÇÃO	1º Grau (Capital)	1º Grau (Interior)	Tribunal de Justiça (Geral)	JE e Turma Recursal	Serventia Extrajudicial	TOTAL
Quantidade	491	610	190	101	55	1451
Porcentagem	33,85	42,05	13,1	7	4	100

O quantitativo diminuiu em relação ao **segundo trimestre de 2019**, no qual foram recebidas 22(vinte e duas) manifestações.

As 55 manifestações recebidas no **terceiro trimestre de 2019** se concentraram nos seguintes tipos: reclamações majoritariamente, denúncias, pedidos de informação, solicitação e sugestão. Destas, **30 (trinta) consistem em reclamações, 19 denúncias, 3 pedidos de informação e 2 solicitações e 1 sugestão**, conforme apura-se da tabela a seguir.

ESPÉCIES	QUANTIDADE POR MÊS - 3º TRIM. 2019				
	Jul	Ago	Set	TOTAL	(%)
Reclamação	10	13	7	30	54.55
Denúncia	12	7	0	19	34.55
Pedido de Informação	3	0	0	3	5.45
Solicitação	0	2	0	2	3.64
Sugestão	1	0	0	1	1.82
TOTAL	26	22	7	55	100

Do total de 1.451 (mil quatrocentos e cinquenta e uma) manifestações recebidas no trimestre, 1.227 (mil duzentas e vinte e sete) correspondem a **reclamações**, sendo 30 destas relativas à atividade cartorária, perfazendo estas últimas um total de 2,45% (dois vírgula quarenta e cinco por cento) de todas as reclamações recebidas no período.

RECLAMAÇÕES - 3º Trim. 2019						
DESCRIÇÃO	1º Grau (Capital)	1º Grau (Interior)	Tribunal de Justiça (Geral)	JE e Turma Recursal	Serventia Extrajudicial	TOTAL
Quantidade	464	526	115	92	30	1227
Porcentagem	37,81	42,87	9,37	7,5	2,45	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 - 3º TRIM. 2019				
	Jul	Ago	Set	TOTAL	(%)
Formulário Eletrônico	19	13	4	36	65.45
Telejudiciário	5	6	3	14	25.45
E-mail	1	2	0	3	5.46
Ouvidoria Itinerante	1	0	0	1	1,82
Telefone	0	1	0	1	1,82
Total	26	22	7	55	100

A seguir, elencamos todas as Serventias que foram demandadas no terceiro 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.

Das 55 (cinquenta e cinco) manifestações recebidas, 30 (trinta) corresponderam a reclamações referentes às serventias abaixo discriminadas.

MANIFESTAÇÕES - RECLAMAÇÕES	Qtde	STATUS
SÃO FRANCISCO DO MARANHÃO - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	2	ARQUIVADA
CIDELÂNDIA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	2	ARQUIVADA
COLINAS - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
AÇAILÂNDIA - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
GOVERNADOR ARCHER - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
GRAJAÚ - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
MATINHA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
SANTA INÊS - 3º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
SANTA LUZIA DO PARUÁ - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
SÃO JOSÉ DE RIBAMAR - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - 5ª ZONA REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS	1	ARQUIVADA
SUCUPIRA DO NORTE - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
TIMON - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
NOVA COLINAS - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
BURITICUPU - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
COROATÁ - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
TOTAL	30	-

Foram registrados três (três) pedidos de informação referentes às serventias Extrajudiciais abaixo relacionadas.

MANIFESTAÇÕES – PEDIDO DE INFORMAÇÃO	Qtde	STATUS
DUQUE BACELAR - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
CODÓ - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
PORTO FRANCO - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
TOTAL	3	-

Foi recebida 1(uma) manifestação do tipo sugestão, referente à serventia abaixo descrita.

MANIFESTAÇÕES - TIPO SUGESTÃO	Qtde	STATUS
SÃO FRANCISCO DO MARANHÃO - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
TOTAL	1	-

Foram recebidas 19 (dezenove) denúncias acerca das serventias abaixo indicadas.

MANIFESTAÇÕES - DENÚNCIAS	Qtde	STATUS
SÃO FRANCISCO DO MARANHÃO - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	14	ARQUIVADA
MARACAÇUMÉ - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - 5ª ZONA REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS	1	ARQUIVADA
TUTÓIA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
LAGO VERDE - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - 5º TABELIONATO DE NOTAS	1	ARQUIVADA
TOTAL	19	-

Por fim, foram registradas manifestações do tipo solicitação, relativas às Serventias a seguir.

MANIFESTAÇÕES - SOLICITAÇÃO	Qtde	STATUS
GOVERNADOR EDISON LOBÃO - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
IMPERATRIZ - 6º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
TOTAL	2	-

No quadro seguinte estão descritos todos os assuntos levantados nas demandas recebidas.

ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	Qtde
DEMORA NA REALIZAÇÃO/CERTIFICAÇÃO DE REGISTRO DE IMÓVEL	31
DEMORA/RECUSA NA EXPEDIÇÃO DE DOCUMENTO	4
CUSTAS E EMOLUMENTOS	4
DEMORA NA RETIFICAÇÃO DE REGISTRO	3
CONSTANTE AUSÊNCIA DO REGISTRADOR(A) NA SERVENTIA	3
SUPOSTA IRREGULARIDADE COMETIDA POR CARTORÁRIO	2
DIFICULDADE/INSUCESSO NO CONTATO COM O CARTÓRIO	2
SOLICITAÇÃO DE NADA CONSTA REFERENTE À SERVENTIA	2
SOLICITAÇÃO DE CERTIDÃO	2
MAL FUNCIONAMENTO DO SITE CARTÓRIOS MARANHÃO	1
NÃO LOCALIZAÇÃO DE DOCUMENTO	1
TOTAL	-

O prazo médio para resolução das demandas referentes às serventias extrajudiciais no **3º Semestre** foi de **8 dias corridos**, reduzindo para **6 dias** se considerado em dias **úteis**.

Este é o relatório referente às demandas recebidas no 3º 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