

OFC-OUVID - 74/2018

São Luís (MA), 31 de outubro 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 3º trimestre de 2018, 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 2018**, 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 2018** foram registradas **1.123 (mil cento e vinte e três) manifestações**, destas, **21 (vinte e uma) manifestações** referentes às **Serventias Extrajudiciais**, correspondendo a um percentual de 1,87% (um vírgula oitenta e sete por cento) do total de demandas recebidas, conforme discriminado em tabela abaixo.

MANIFESTAÇÕES - 3º Trim. 2018						
DESCRIÇÃO	1º Grau (Capital)	1º Grau (Interior)	2º Grau (TJ)	JE e Turma Recursal	Serventia Extrajudicial	TOTAL
Quantidade	419	471	120	86	21	1123
Porcentagem	37,31	42	10,68	7,7	1,87	100

O quantitativo pouco diminuiu em relação ao **primeiro trimestre de 2018**, no qual foram recebidas um total de **26 manifestações**.

Do total de manifestações recebidas no terceiro trimestre, 8(oito) foram registradas no mês de julho, 6(seis) durante o mês de agosto e 8(oito) foram cadastradas no mês de setembro, conforme tabela a seguir.

Mês	Julho	Agosto	Setembro	Total
Quantidade	8	6	7	21
Porcentagem(%)	38,1	28,57	33,33	100

As 21(vinte e uma) manifestações recebidas no terceiro trimestre de 2018 se concentraram nos seguintes tipos: reclamações majoritariamente, solicitações, e denúncia, não tendo sido recebidas manifestações do tipo elogio, pedidos de informação, dúvida ou sugestão. Deste total, **17 (dezesete) consistem em reclamações, 3 solicitações e 1 denúncia**, conforme apura-se da tabela a seguir.

ESPÉCIES	QUANTIDADE POR MÊS - 3º TRIM. 2018				
	Jul	Ago	Set	TOTAL	(%)
Reclamação	6	5	6	17	81
Solicitação	1	1	1	3	14,29
Denúncia	1	0	0	1	4,76
TOTAL	8	6	7	21	100

Do total de 1.123 (mil cento e vinte e três) manifestações cadastradas na Ouvidoria Judiciária, 892 (oitocentas e noventa e duas) correspondem a **reclamações**, sendo **17 (dezesete) destas relativas à atividade cartorária**, conforme acima apontado, perfazendo estas últimas um total de 1,9% (um vírgula nove por cento) de todas as reclamações recebidas.

RECLAMAÇÕES – 3º Trim. 2018						
DESCRIÇÃO	1º Grau (Capital)	1º Grau (Interior)	2º Grau (TJ)	JE e Turma Recursal	Serventia Extrajudicial	TOTAL
Quantidade	362	389	48	76	17	892
Porcentagem	40,6	43,6	5,38	8,51	1,9	100

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

Abaixo tabela com o ranking dos canais mais acessados pelos usuários de nossos serviços para registro de manifestações referentes às Serventias Extrajudiciais do Estado do Maranhão.

CANAIS DE RECEBIMENTO	QUANTIDADE POR MÊS - 3º TRIM. 2018				
	Jul	Ago	Set	TOTAL	(%)
E-mail	2	3	3	8	38,1
Formulário Eletrônico	2	3	2	7	33,33
Telejudiciário	4	0	1	5	23,81
Presencial	0	0	1	1	4,76
Total	8	6	7	21	100

A seguir, elencamos todas as Serventias que foram demandadas no segundo trimestre de 2018 pelos usuários junto à Ouvidoria do Tribunal de Justiça deste Estado e situação atual das manifestações, quanto à sua resolução.

MANIFESTAÇÕES NO GERAL	Qtde	(%)	STATUS
SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - SÃO LUÍS - 3º TABELIONATO DE NOTAS	3	14,29	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - SÃO LUÍS - 1ª ZONA REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS	2	9,52	ARQUIVADA
ESTREITO - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	4,76	ARQUIVADA
GOVERNADOR EUGÊNIO BARROS – SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	4,76	ARQUIVADA
IMPERATRIZ - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	4,76	ARQUIVADA
PAÇO DO LUMIAR - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	4,76	ARQUIVADA
PALMEIRÂNDIA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	4,76	ARQUIVADA
PAULO RAMOS - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	4,76	ARQUIVADA
PORTO FRANCO - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	4,76	ARQUIVADA
SANTA RITA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	4,76	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - SÃO LUÍS - 7º TABELIONATO DE NOTAS	1	4,76	ARQUIVADA
TIMON - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	4,76	ARQUIVADA
GOVERNADOR EDISON LOBÃO – SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	4,76	ARQUIVADA
BACABEIRA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	4,76	ARQUIVADA
BURITICUPU - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	4,76	ARQUIVADA
NOVA OLINDA DO MARANHÃO – SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	4,76	ARQUIVADA
BURITI BRAVO - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	4,76	ARQUIVADA
CEDRAL - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	4,76	PENDENTE
TOTAL	21	100	-

A seguir as unidades que foram demandadas por tipo de manifestação.

Foi registrada denúncia referente à serventia abaixo descrita, quanto à não permanência de tabelião titular na serventia e suposta irregularidade no exercício do tabelião substituto, tendo sido recebida apenas uma denúncia no trimestre.

MANIFESTAÇÕES – TIPO DENÚNCIA	Qtde	(%)	STATUS
PORTO FRANCO - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	100	PENDENTE
TOTAL	1	100	-

As 17(dezessete) serventias que foram objeto de reclamação estão abaixo discriminadas.

MANIFESTAÇÕES - TIPO RECLAMAÇÃO	Qtde	(%)	STATUS
SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - SÃO LUÍS - 3º TABELIONATO DE NOTAS	3	17,65	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - SÃO LUÍS - 1ª ZONA REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS	2	11,76	APENAS UMA PENDENTE
GOVERNADOR EUGÊNIO BARROS - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	5,88	ARQUIVADA
IMPERATRIZ - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5,88	ARQUIVADA
PAÇO DO LUMIAR - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5,88	ARQUIVADA
PALMEIRÂNDIA – SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	5,88	ARQUIVADA
NOVA OLINDA DO MARANHÃO - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	5,88	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - SÃO LUÍS - 7º TABELIONATO DE NOTAS	1	5,88	ARQUIVADA
TIMON - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5,88	ARQUIVADA
BACABEIRA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	5,88	ARQUIVADA
BURITICUPU - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	5,88	ARQUIVADA
ESTREITO - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5,88	ARQUIVADA
CEDRAL - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	5,88	PENDENTE
PAULO RAMOS - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	5,88	ARQUIVADA
TOTAL	20	100	-

Foram registradas solicitações de certidão para as serventias Extrajudiciais abaixo relacionadas.

MANIFESTAÇÕES – SOLICITAÇÃO	Qtde	(%)	STATUS
BURITI BRAVO – BURITI BRAVO - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	33,33	ARQUIVADA
GOVERNADOR EDSON LOBÃO - GOVERNADOR EDISON LOBÃO - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	33,33	ARQUIVADA
SANTA RITA - SANTA RITA – SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	33,33	ARQUIVADA
TOTAL	2	100	TODAS ARQUIVADAS

O prazo médio para resolução das demandas referentes às serventias extrajudiciais no **3º Semestre** foi de **5 dias corridos**, reduzindo para **4 dias** se considerado em dias **úteis**. Das manifestações recebidas no 3º trimestre apenas uma encontra-se pendente 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.

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.

<b>ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - 3º TRIMESTRE DE 2018</b>	<b>Qtde</b>
DEMORA NA ENTREGA DE DOCUMENTOS/CERTIDÃO	6
DIFICULDADE/INSUCESSO NO CONTATO COM O CARTÓRIO	5
SOLICITAÇÃO DE CERTIDÃO	3
SUPOSTA EXIGÊNCIA INDEVIDA DE DOCUMENTOS	2
MAL ATENDIMENTO	2
COBRANÇA DE CERTIDÃO APÓS DESISTÊNCIA	1
NÃO PERMANÊNCIA DE TABELIÃO TITULAR NA SERVENTIA E SUPOSTA IR-REGULARIDADE NO EXERCÍCIO DO SUBSTITUTO	1
DEMORA NO REPASSE DE PAGAMENTO DE PROTESTO	1
NÃO FUNCIONAMENTO DE SERVENTIA DEVIDO À REFORMA	1
TEMPO DE ESPERA EXCESSIVO PARA OBTER O ATENDIMENTO	1
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>

Este é o relatório referente às demandas recebidas no 3º trimestre de 2018 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**