



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

OFC-OUVID - 582019  
Código de validação: F54E5CF2B7

São Luís (MA), 18 de dezembro 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 4º 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 4º 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





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

Documento assinado. SÃO LUÍS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 19/12/2019 09:24 (JOSÉ LUIZ OLIVEIRA DE ALMEIDA)





ESTADO DO MARANHÃO  
PODER JUDICIÁRIO

OFC-OUVID - 58/2019

São Luís (MA), 17 de dezembro 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 4º 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 4º 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 **quarto trimestre de 2019** foram registradas **1047 (mil e quarenta e sete manifestações)**, destas, **32 (trinta e duas) manifestações** referentes às **Serventias Extrajudiciais**, correspondendo a um percentual de 3% (três por cento) do total de demandas recebidas, conforme discriminado em tabela abaixo.

MANIFESTAÇÕES - 4º Trim. 2019						
DESCRIÇÃO	1º Grau (Capital)	1º Grau (Interior)	Tribunal de Justiça (Geral)	JE e Turma Recursal	Serventia Extrajudicial	TOTAL
Quantidade	340	474	138	60	32	1047
Porcentagem	32,00	45,00	13,0	7	3	100

O quantitativo diminuiu em relação ao **terceiro trimestre de 2019**, no qual foram recebidas 55 (cinquenta e cinco) manifestações.

As 32 manifestações recebidas no **quarto trimestre de 2019** se concentraram nos seguintes tipos: reclamações majoritariamente, denúncias, pedidos de informação, solicitação e sugestão. Destas, **26 (vinte e seis) consistem em reclamações, 2 denúncias, 1 pedido de informação, 2 solicitações e 1 sugestão**, conforme apura-se da tabela a seguir.

ESPÉCIES	QUANTIDADE POR MÊS - 4º TRIM. 2019				
	Out	Nov	Dez	TOTAL	(%)
Reclamação	12	12	2	26	80
Denúncia	1	1	0	2	6.67
Pedido de Informação	1	0	0	1	3.33
Solicitação	1	0	1	2	6,67
Sugestão	1	0	0	1	3.33
TOTAL	16	13	3	32	100

Do total de 1047 (mil e quarenta e sete) manifestações recebidas no trimestre, 858 (oitocentos e cinquenta e oito) correspondem a **reclamações**, sendo 26 destas relativas à atividade cartorária, perfazendo estas últimas um total de 3% (três por cento) de todas as reclamações recebidas no período.

RECLAMAÇÕES - 4º Trim. 2019						
DESCRIÇÃO	1º Grau (Capital)	1º Grau (Interior)	Tribunal de Justiça (Geral)	JE e Turma Recursal	Serventia Extrajudicial	TOTAL
Quantidade	316	389	77	50	26	858
Porcentagem	32	45	13	7	3	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 - 4º TRIM. 2019				
	Out	Nov	Dez	TOTAL	(%)
Formulário Eletrônico	5	5	2	12	36.67
Telejudiciário	10	5	1	16	50
E-mail	1	2	0	3	10
Presencial	0	1	0	1	3.33
Total	16	13	3	32	100

A seguir, elencamos todas as Serventias que foram demandadas no quarto 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 32 (trinta e duas) manifestações recebidas, 26 (vinte e seis) corresponderam a reclamações referentes às serventias abaixo discriminadas.

<b>MANIFESTAÇÕES - RECLAMAÇÕES</b>	<b>Qtde</b>	<b>STATUS</b>
BACABEIRA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	2	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - 7º TABELIONATO DE NOTAS	2	ARQUIVADA
BALSAS - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
BARREIRINHAS - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
BEQUIMÃO - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
CAXIAS - 4º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
CAXIAS - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
CODÓ - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
ESTREITO - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
IMPERATRIZ - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
PAÇO DO LUMIAR - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
PORTO FRANCO - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
PRESIDENTE DUTRA - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
SANTA LUZIA - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - 5º TABELIONATO DE NOTAS	1	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - FERJ CONTROLE INTERNO	1	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - 3º TABELIONATO DE NOTAS	1	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - 2ª ZONA DE REGISTRO DE IMÓVEIS	1	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - 1ª ZONA DE REGISTRO DE IMÓVEIS	1	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - 5ª ZONA REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS	1	ARQUIVADA
SENADOR LA ROQUE - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
ALCÂNTARA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
AÇAILÂNDIA - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
AFONSO CUNHA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>-</b>

Foram registrado 1 (um) pedido de informação referente à serventia Extrajudicial abaixo relacionadas.

<b>MANIFESTAÇÕES - PEDIDO DE INFORMAÇÃO</b>	<b>Qtde</b>	<b>STATUS</b>
AFONSO CUNHA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>-</b>

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

<b>MANIFESTAÇÕES - TIPO SUGESTÃO</b>	<b>Qtde</b>	<b>STATUS</b>
IMPERATRIZ - 5º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>-</b>

Foram recebidas 2 (duas) denúncias acerca das serventias abaixo indicadas.

MANIFESTAÇÕES - DENÚNCIAS	Qtde	STATUS
SANTA INÊS - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
CAXIAS - 3º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
TOTAL	2	-

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

MANIFESTAÇÕES - SOLICITAÇÃO	Qtde	STATUS
TUTÓIA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	ARQUIVADA
IMPERATRIZ - 5º 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	8
DEMORA/RECUSA NA EXPEDIÇÃO DE DOCUMENTO	6
CUSTAS E EMOLUMENTOS	4
DEMORA NA RETIFICAÇÃO DE REGISTRO	3
CONSTANTE AUSÊNCIA DO REGISTRADOR(A) NA SERVENTIA	2
SUPOSTA IRREGULARIDADE COMETIDA POR CARTORÁRIO	3
DIFICULDADE/INSUCESSO NO CONTATO COM O CARTÓRIO	2
SOLICITAÇÃO DE CERTIDÃO	4
TOTAL	32

O prazo médio para resolução das demandas referentes às serventias extrajudiciais no 4º trimestre foi de **9 dias corridos**, reduzindo para **6 dias** se considerado em dias **úteis**.

Este é o relatório referente às demandas recebidas no 4º 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**