



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

OFC-OUVID - 32019
Código de validação: CEB9F1F255

São Luís (MA), 12 de fevereiro 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 4
º trimestre de 2018 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 2º 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.

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, 13/02/2019 09:33 (JOSÉ LUIZ OLIVEIRA DE ALMEIDA)





ESTADO DO MARANHÃO
PODER JUDICIÁRIO

OFC-OUVID 3/2019

São Luís (MA), 12 de Fevereiro 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 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 **4º 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 **quarto trimestre de 2018¹** foram registradas 801 (**oitocentos e um**) **manifestações**, destas, **21 (vinte e uma) manifestações** referentes às **Serventias Extrajudiciais**, correspondendo a um percentual de 2,37% (dois vírgula trinta e sete por cento) do total de demandas recebidas, conforme discriminado em tabela abaixo.

MANIFESTAÇÕES - 4º Trim. 2018						
DESCRIÇÃO	1º Grau (Capital)	1º Grau (Interior)	2º Grau (TJ)	JE e Turma Recursal	Serventia Extrajudicial	TOTAL
Quantidade	245	364	86	87	19	801
Porcentagem	30,5	45,44	10,73	10,86	2,37	100

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

¹ Dados relativos ao período compreendido entre 01.10 a 06.12.18

Do total de manifestações recebidas no quarto trimestre, 13 (treze) foram registradas no mês de outubro, 6 (seis) durante o mês de novembro e nenhuma no mês de dezembro, conforme tabela a seguir.

Mês	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Quantidade	13	6	0	19
Porcentagem(%)	68,42	31,57	0	100

As 19 (dezenove) manifestações recebidas no quarto trimestre de 2018 se concentraram nos seguintes tipos: reclamações majoritariamente, dúvida e pedido de informação, não tendo sido recebidas manifestações do tipo solicitação, denúncia, elogio ou sugestão. Deste total, **16 (dezesseis) consistem em reclamações, 2 (duas) dúvidas e 1 (um) pedido de informação**, conforme apura-se da tabela a seguir.

ESPÉCIES	QUANTIDADE POR MÊS - 4º TRIM. 2018				
	Out	Nov	Dez	TOTAL	(%)
Reclamação	11	5	0	16	84,21
Pedido de Informação	0	1	0	1	5,26
Dúvida	2	0	0	2	10,53
TOTAL	13	6	0	19	100

Do total de 801 (oitocentos e uma) manifestações cadastradas na Ouvidoria Judiciária, 717 (setecentos e dezessete) correspondem a **reclamações**, sendo **16 (dezesseis) destas relativas à atividade cartorária**, conforme acima apontado, perfazendo estas últimas um total de 2,23% (dois vírgula vinte e três por cento) de todas as reclamações recebidas.

RECLAMAÇÕES – 4º Trim. 2018						
DESCRIÇÃO	1º Grau (Capital)	1º Grau (Interior)	2º Grau (TJ)	JE e Turma Recursal	Serventia Extrajudicial	TOTAL
Quantidade	232	344	45	80	16	717
Porcentagem	32,36	47,98	6,28	11,16	2,23	100

Essas demandas foram recebidas majoritariamente por formulário Eletrônico e pelo Telejudiciário, sendo ainda assegurado o contato dos usuários com o órgão através do E-mail, Ouvidoria do CNJ 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 - 4º TRIM. 2018				
	Out	Nov	Dez	TOTAL	(%)
Formulário Eletrônico	8	4	0	12	63,16
Telejudiciário	5	1	0	6	31,58
Ouvidoria CNJ	0	1	0	1	5,26
Total	13	6	0	19	100

A seguir, elencamos todas as Serventias que foram demandadas no terceiro 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 - 1ª ZONA DE REGISTRO DE IMÓVEIS	3	15,79	ARQUIVADA
MONÇÃO - MONÇÃO - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	2	10,52	ARQUIVADA
TIMON - TIMON - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	2	10,52	ARQUIVADA
COLINAS - COLINAS - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5,26	ARQUIVADA
ESTREITO - ESTREITO - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5,26	ARQUIVADA
IMPERATRIZ - IMPERATRIZ - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5,26	ARQUIVADA
RIACHÃO - RIACHÃO - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	5,26	ARQUIVADA
SÃO DOMINGOS DO MARANHÃO - SÃO DOMINGOS DO MARANHÃO - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	5,26	ARQUIVADA
SÃO FÉLIX DE BALSAS - SÃO FELIX DE BALSAS - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	5,26	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - SÃO LUÍS - 1º TABELIONATO DE PROTESTO DE LETRAS E OUTROS TÍTULOS DE CRÉDITOS	1	5,26	ARQUIVADA
NOVA COLINAS - NOVA COLINAS - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	5,26	ARQUIVADA
BARÃO DE GRAJAÚ - BARÃO DE GRAJAÚ - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5,26	ARQUIVADA
FORMOSA DA SERRA NEGRA - FORMOSA DA SERRA NEGRA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	5,26	ARQUIVADA
ARAIOSSES - ARAIOSES - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	5,26	PENDENTE
BARÃO DE GRAJAÚ - BARÃO DE GRAJAÚ - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5,26	ARQUIVADA
TOTAL	19	100	-

A seguir as unidades que foram demandadas por tipo de manifestação. Foi registrado pedido de informação referente à serventia abaixo descrita, quanto aos titulares e período de permanência do mesmo no referido cartório extrajudicial.

MANIFESTAÇÕES – TIPO PEDIDO DE INFORMAÇÃO	Qtde	(%)	STATUS
ARAIOSSES - ARAIOSES - SERVENTIA 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 - 1ª ZONA DE REGISTRO DE IMÓVEIS	3	18,75	ARQUIVADA

MONÇÃO - MONÇÃO - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	2	12,5	ARQUIVADA
COLINAS - COLINAS - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	6,25	ARQUIVADA
ESTREITO - ESTREITO - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	6,25	ARQUIVADA
IMPERATRIZ - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	6,25	ARQUIVADA
FORMOSA DA SERRA NEGRA - FORMOSA DA SERRA NEGRA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	6,25	ARQUIVADA
SÃO DOMINGOS DO MARANHÃO - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	6,25	ARQUIVADA
SÃO FÉLIX DE BALSAS - SÃO FÉLIX DE BALSAS - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	6,25	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - SÃO LUÍS - 1º TABELIONATO DE PROTESTO DE LETRAS E OUTROS TÍTULOS DE CRÉDITOS	1	6,25	ARQUIVADA
NOVA COLINAS - NOVA COLINAS - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	6,25	ARQUIVADA
BARÃO DE GRAJAÚ - BARÃO DE GRAJAÚ - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	6,25	ARQUIVADA
BARÃO DE GRAJAÚ - BARÃO DE GRAJAÚ - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	6,25	ARQUIVADA
RIACHÃO - RIACHÃO - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	6,25	ARQUIVADA
TOTAL	16	100	-

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

MANIFESTAÇÕES – SOLICITAÇÃO	Qtde	(%)	STATUS
COLINAS - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	12,5	ARQUIVADA
MONÇÃO - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	2	25,0	ARQUIVADA
ESTREITO - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	12,5	ARQUIVADA
BARÃO DE GRAJAÚ - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	12,5	ARQUIVADA
BARÃO DE GRAJAÚ - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	12,5	ARQUIVADA
SÃO DOMINGOS DO MARANHÃO - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	12,5	ARQUIVADA
IMPERATRIZ - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	12,5	ARQUIVADA
TOTAL	8	100	TODAS ARQUIVADAS

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

ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - 4º TRIMESTRE DE 2018	Qtde
DEMORA NA ENTREGA DE DOCUMENTOS/CERTIDÃO	9
MAU ATENDIMENTO	1
COBRANÇA ACIMA DO VALOR TABELADO	3
MAU ATENDIMENTO	1

CARTÓRIO SEM SELO	1
DEMORA NO REPASSE DE PAGAMENTO DE PROTESTO	1
TOTAL	16

Este é o relatório referente às demandas recebidas no 4º 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