



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

OFC-OUVID - 412018  
Código de validação: 576E007B14

São Luís (MA), 09 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 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, 12/07/2018 14:46 (JOSÉ LUIZ OLIVEIRA DE ALMEIDA)





ESTADO DO MARANHÃO  
PODER JUDICIÁRIO

OFC-OUVID - 41/2018

São Luís (MA), 05 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 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.

**I**  
**DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**

No **segundo trimestre de 2018** foram registradas **1.172 (mil cento e setenta e duas) manifestações**, destas, **26 (vinte e seis) manifestações** referentes às **Serventias Extrajudiciais**, correspondendo a um percentual de 2,22% (dois vírgula vinte e dois por cento) do total de demandas recebidas, conforme discriminado em tabela abaixo.

MANIFESTAÇÕES - 2º Trim. 2018						
DESCRIÇÃO	1º Grau (Capital)	1º Grau (Interior)	2º Grau (TJ)	JE e Turma Recursal	Serventia Extrajudicial	TOTAL
Quantidade	434	484	130	98	26	1172
Porcentagem	37,03	41,29	11,1	8,36	2,22	100

O quantitativo diminuiu em relação ao **primeiro trimestre de 2018**, no qual foram recebidas **31 manifestações**, 21 correspondentes à reclamações, 5 denúncias, 4 Pedidos de Informação e 1 Elogio.

As 26 manifestações recebidas no **segundo trimestre de 2018** se concentraram nos seguintes tipos: reclamações majoritariamente, denúncias, Pedidos de Informação e Solicitação, não recebendo manifestações do tipo dúvida, elogio, ou sugestão. Destas, **20 (vinte) consistem em reclamações, 3 denúncias, 2 Pedidos de Informação e 1 Solicitação**, conforme apura-se da tabela a seguir.

ESPÉCIES	QUANTIDADE POR MÊS - 2º TRIM. 2018				
	Abril	Mai	Junho	TOTAL	(%)
Reclamação	7	8	5	20	76,94
Denúncia	0	2	1	3	11,53
Pedido de Informação	0	0	2	2	7,69
Solicitação	0	0	1	1	3,84
TOTAL	7	10	9	26	100

Do total de 1.172 (mil cento e setenta e duas) manifestações cadastradas na Ouvidoria Judiciária, 977 (novecentas e setenta e sete) correspondem a **reclamações**, sendo **20 destas relativas à atividade cartorária**, perfazendo estas últimas um total de 2,05% (dois vírgula zero cinco por cento) de todas as reclamações recebidas.

RECLAMAÇÕES - 2º Trim. 2018						
DESCRIÇÃO	1º Grau (Capital)	1º Grau (Interior)	2º Grau (TJ)	JE e Turma Recursal	Serventia Extrajudicial	TOTAL
Quantidade	386	423	61	87	20	977
Porcentagem	39,51	43,3	6,24	8,9	2,05	100

Essas demandas foram recebidas majoritariamente via Telejudiciário e pelo formulário eletrônico, que consistem nas formas de acesso mais procuradas pelos cidadãos, sendo ainda assegurado contato com o órgão por e-mail e pessoalmente, prestigiando-se sempre o valor da informação apresentada.

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. 2018				
	Abril	Mai	Junho	TOTAL	(%)
Telejudiciário	6	7	3	16	61,5
Formulário Eletrônico	0	2	5	7	27
E-mail	0	1	1	2	7,7
Presencial	1	0	0	1	3,8
Total	7	10	9	26	10

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
VIANA - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	3	11,5	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - 5ª ZONA REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS	2	7,69	APENAS UMA PENDENTE
CARUTAPERA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	3,85	ARQUIVADA
CODÓ - 3º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	3,85	ARQUIVADA
COELHO NETO – 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	3,85	ARQUIVADA
GRAÇA ARANHA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	3,85	ARQUIVADA
GRAJAÚ - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	3,85	ARQUIVADA
IMPERATRIZ - SERVENTIA DE DISTRIBUIÇÃO	1	3,85	ARQUIVADA
IMPERATRIZ - 7º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	3,85	ARQUIVADA
MONÇÃO - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	3,85	ARQUIVADA
PAÇO DO LUMIAR - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	3,85	ARQUIVADA
PEDREIRAS - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	3,85	ARQUIVADA
SANTA LUZIA DO PARUÁ - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	3,85	ARQUIVADA
SÃO JOÃO BATISTA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	3,85	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - 3º TABELIONATO DE NOTAS	1	3,85	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - 4ª ZONA REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS	1	3,85	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - 2ª ZONA REGISTRO CIVIL DE PESSOAS NATURAIS	1	3,85	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - ENTRÂNCIA FINAL - SÃO LUÍS - 1ª ZONA REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS	1	3,85	ARQUIVADA
SÃO MATEUS - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	3,85	ARQUIVADA
TURIAÇU - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	3,85	ARQUIVADA
VITORINO FREIRE - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	3,85	ARQUIVADA
ALTO PARNAÍBA – 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	3,85	PENDENTE
BACABAL - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	3,85	PENDENTE
TOTAL	26	100	-

No momento da produção deste relatório, referentes às atividades Cartorárias, algumas manifestações encontram-se pendentes, ainda estando dentro do prazo para sua resolução. As demais encontram-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.

Foram recebidas no total 3(três) denúncias referentes às serventias abaixo descritas.

MANIFESTAÇÕES - TIPO DENÚNCIA	Qtde	(%)	STATUS
ALTO PARNAÍBA - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	33,33	PENDENTE
VITORINO FREIRE - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	33,33	ARQUIVADA
MONÇÃO - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	33,33	ARQUIVADA
TOTAL	3	100	-

Das 26(vinte e seis) manifestações recebidas, 20(vinte) corresponderam a reclamações referentes às serventias abaixo discriminadas.

MANIFESTAÇÕES - TIPO RECLAMAÇÃO	Qtde	(%)	STATUS
VIANA - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	3	15	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - 5ª ZONA REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS	2	10	APENAS UMA PENDENTE
IMPERATRIZ - SERVENTIA DE DISTRIBUIÇÃO	1	5	ARQUIVADA
IMPERATRIZ - 7º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5	ARQUIVADA
PAÇO DO LUMIAR - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5	ARQUIVADA
PEDREIRAS - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5	ARQUIVADA
SANTA LUZIA DO PARUÁ - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5	ARQUIVADA
SÃO JOÃO BATISTA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	5	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - 3º TABELIONATO DE NOTAS	1	5	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - 4ª ZONA REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS	1	5	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - 2ª ZONA REGISTRO CIVIL DE PESSOAS NATURAIS	1	5	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - 1ª ZONA REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS	1	5	ARQUIVADA
SÃO MATEUS - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	5	ARQUIVADA
TURIAÇU - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	5	ARQUIVADA
GRAJAÚ - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5	ARQUIVADA
CARUTAPERA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	5	ARQUIVADA
GRAÇA ARANHA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	5	ARQUIVADA
TOTAL	20	100	TODAS ARQUIVADAS

Foram registrados pedidos de informação referente às serventias Extrajudiciais abaixo relacionadas.

MANIFESTAÇÕES - PEDIDO DE INFORMAÇÃO	Qtde	(%)	STATUS
COELHO NETO - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	50	ARQUIVADA
CODÓ - 3º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	50	ARQUIVADA
TOTAL	2	100	TODAS ARQUIVADAS

Por fim, foi realizada solicitação de certidão à Serventia Extrajudicial do 2º Ofício da Comarca de Bacabal.

MANIFESTAÇÕES - SOLICITAÇÃO	Qtde	(%)	STATUS
BACABAL - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	100	PENDENTE
TOTAL	1	100	PENDENTE

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.

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 - 2º TRIMESTRE DE 2018</b>	<b>Qtde</b>
DIFICULDADE/INSUCESSO NO CONTATO COM O CARTÓRIO	10
DEMORA NA ENTREGA DE DOCUMENTOS/CERTIDÃO	8
RECUSA EM EXPEDIR CERTIDÃO	3
ERRO NOS DADOS CONSTANTES NA CERTIDÃO	2
FALTA DE URBANIDADE NO ATENDIMENTO	2
NÃO DEVOUÇÃO DE DOCUMENTOS	2
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIÇO PRESTADO E VALORES DE EMOLUMENTOS	1
ILEGALIDADE PRATICADA PELO DELEGATÁRIO	1
SUPOSTA COBRANÇA DE EMOLUMENTOS ABUSIVA	1
AUSÊNCIA DE SELOS NO CARTÓRIO	1
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA SERVENTIA	1
TEMPO DE ESPERA EXCESSIVO PARA OBTER O ATENDIMENTO	1
TOTAL	33

Este é o relatório referente às demandas recebidas no 2º 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**