



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

OFC-OUVID - 232018
Código de validação: 6F0ACCCB08

São Luís (MA), 08 de junho 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 1º 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 **1º 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>.

JOSÉ LUIZ OLIVEIRA DE ALMEIDA
Ouvidor
Gab. Des. José Luiz Oliveira de Almeida
Matrícula 16048





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

Documento assinado. SÃO LUÍS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 11/06/2018 09:07 (JOSÉ LUIZ OLIVEIRA DE ALMEIDA)





ESTADO DO MARANHÃO
PODER JUDICIÁRIO

OFC-OUVID - 23/2018

São Luís (MA), 08 de junho 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 1º 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 **1º 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 **primeiro trimestre de 2018** foram registradas **972 (novecentas e setenta e duas) manifestações**, destas, **31 (trinta e uma) manifestações** referentes às **Serventias Extrajudiciais**, correspondendo a um percentual de 3,2% (três vírgula dois por cento) do total de demandas recebidas, conforme discriminado em tabela abaixo.

MANIFESTAÇÕES - 1º Trim. 2018						
DESCRIÇÃO	1º Grau (Capital)	1º Grau (Interior)	2º Grau (TJ)	JE e Turma Recursal	Serventia Extrajudicial	TOTAL
Quantidade	344	414	115	68	31	972
Porcentagem	35,4	42,6	11,8	7	3,2	100

O quantitativo mais que duplicou em relação ao **último trimestre de 2017**, no qual foram recebidas apenas **13 manifestações**, 9 correspondentes à reclamações, 1 denúncia, 2 Pedidos de Informação e 1 Elogio.

Em comparação ao **primeiro trimestre de 2017**, o quantitativo se manteve praticamente estável, tendo sido recebidas **33 (trinta e três) manifestações** referentes às serventias extrajudiciais, sendo 26 correspondentes a reclamações, 4 denúncias, 1 Pedido de Informação, 1 solicitação e 1 Elogio.

As 31 manifestações recebidas no **primeiro trimestre de 2018** se concentraram nos seguintes tipos: reclamações majoritariamente, denúncias, Pedidos de Informação e Elogio, não recebendo manifestações do tipo dúvida, solicitação, ou sugestão. Destas, **21 (vinte e uma) consistem em reclamações, 5 denúncias, 4 Pedidos de Informação e 1 Elogio**, conforme apura-se da tabela a seguir.

ESPÉCIES	QUANTIDADE POR MÊS - 1º TRIM. 2018				
	Jan	Fev	Mar	TOTAL	(%)
Reclamação	6	7	8	21	67,74
Denúncia	1	1	3	5	16,13
Pedido de Informação	1	1	2	4	12,9
Elogio	1	0	0	1	3,23
TOTAL	9	9	13	31	100

Do total de 972 (novecentas e setenta e duas) manifestações cadastradas na Ouvidoria Judiciária, 812 (oitocentas e doze) correspondem a reclamações, sendo 21 destas relativas à atividade cartorária, perfazendo estas últimas um total de 2,59% (dois vírgula cinquenta e nove por cento) de todas as reclamações recebidas.

RECLAMAÇÕES - 1º Trim. 2018						
DESCRIÇÃO	1º Grau (Capital)	1º Grau (Interior)	2º Grau (TJ)	JE e Turma Recursal	Serventia Extrajudicial	TOTAL
Quantidade	330	355	42	64	21	812
Porcentagem	40,64	43,72	5,17	7,88	2,59	100

Essas demandas foram recebidas majoritariamente pelo formulário eletrônico e via Telejudiciário, 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 - 1º TRIM. 2018				
	Jan	Fev	Mar	TOTAL	(%)
Formulário Eletrônico	5	4	8	17	54,84
Telejudiciário	3	3	4	10	32,26
E-mail	1	0	1	2	6,45
Presencial	0	2	0	2	6,45
Total	9	9	13	31	100

A seguir, elencamos todas as Serventias que foram demandadas no primeiro 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
4ª ZONA DE REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS DE SÃO LUÍS	3	9,68	ARQUIVADA
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL DE TUFILÂNDIA	3	9,68	ARQUIVADA
1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL DE SÃO JOSÉ DE RIBAMAR	2	6,46	ARQUIVADA
2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL DE TIMON	2	6,46	ARQUIVADA
2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL DE ROSÁRIO	2	6,46	ARQUIVADA
COLINAS - COLINAS - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	3,22	ARQUIVADA
1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL DE COLINAS	1	3,22	ARQUIVADA
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL DE MIRADOR	1	3,22	ARQUIVADA
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL DE PIO XII	1	4,76	ARQUIVADA
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL DE SANTA QUITÉRIA	1	4,76	ARQUIVADA
2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL DE SÃO JOSÉ DE RIBAMAR	1	4,76	ARQUIVADA
2ª ZONA DE REGISTRO DE IMÓVEIS DE SÃO LUÍS	1	4,76	ARQUIVADA
1ª ZONA DE REGISTRO DE IMÓVEIS DE SÃO LUÍS	1	4,76	ARQUIVADA
1ª ZONA REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS DE SÃO LUÍS	1	4,76	ARQUIVADA
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL DE SANTO AMARO DO MARANHÃO	1	4,76	ARQUIVADA
4º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL DE IMPERATRIZ	1	4,76	ARQUIVADA
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL DE BURITICUPU	1	3,22	ARQUIVADA
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL DE BURITI BRAVO	1	3,22	ARQUIVADA
3º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL DE CAXIAS	1	3,22	ARQUIVADA
1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL DE VARGEM GRANDE	1	3,22	ARQUIVADA
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL DE TASSO FRAGOSO	1	3,22	ARQUIVADA
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL DE LAJEADO NOVO	1	3,22	ARQUIVADA
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL DE MIRANDA DO NORTE	1	3,22	ARQUIVADA
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL DE SÍTIO NOVO	1	3,22	ARQUIVADA
TOTAL	31	100	ARQUIVADAS

Como depreende-se da tabela, no momento da produção deste relatório todas as demandas recebidas no 1º Trimestre, referentes às atividades Cartorárias, encontram-se arquivadas, 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 5(cinco) denúncias referentes às serventias abaixo descritas.

MANIFESTAÇÕES - TIPO DENÚNCIA	Qtde	(%)	STATUS
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL DE TUFILÂNDIA	3	60	ARQUIVADA
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL DE LAJEADO NOVO	1	20	ARQUIVADA
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL DE MIRANDA DO NORTE	1	20	ARQUIVADA
TOTAL	5	100	ARQUIVADAS

Das 31(trinta e uma) manifestações recebidas, 21(vinte e uma) corresponderam a reclamações referentes às serventias abaixo discriminadas.

MANIFESTAÇÕES - TIPO RECLAMAÇÃO	Qtde	(%)	STATUS
1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL DE SÃO JOSÉ DE RIBAMAR	2	9,52	ARQUIVADA
2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL DE TIMON	2	9,52	ARQUIVADA
2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL DE ROSÁRIO	2	9,52	ARQUIVADA
4ª ZONA REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS DE SÃO LUÍS	2	9,52	ARQUIVADA
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL DE MIRADOR	1	4,76	ARQUIVADA
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL DE PIO XII	1	4,76	ARQUIVADA
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL DE SANTA QUITÉRIA	1	4,76	ARQUIVADA
2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL DE SÃO JOSÉ DE RIBAMAR	1	4,76	ARQUIVADA
2ª ZONA DE REGISTRO DE IMÓVEIS DE SÃO LUÍS	1	4,76	ARQUIVADA
1ª ZONA DE REGISTRO DE IMÓVEIS DE SÃO LUÍS	1	4,76	ARQUIVADA
1ª ZONA REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS DE SÃO LUÍS	1	4,76	ARQUIVADA
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL DE SANTO AMARO DO MARANHÃO	1	4,76	ARQUIVADA
4º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL DE IMPERATRIZ	1	4,76	ARQUIVADA
1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL DE COLINAS	1	4,76	ARQUIVADA
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL DE BURITICUPU	1	4,76	ARQUIVADA
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL DE BURITI BRAVO	1	4,76	ARQUIVADA
3º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL DE CAXIAS	1	4,76	ARQUIVADA
TOTAL	21	100	ARQUIVADAS

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

MANIFESTAÇÕES – PEDIDO DE INFORMAÇÃO	Qtde	(%)	STATUS
2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL DE COLINAS	1	25	ARQUIVADA
1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL DE VARGEM GRANDE	1	25	ARQUIVADA
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL DE TASSO FRAGOSO	1	25	ARQUIVADA
4ª ZONA REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS DE SÃO LUÍS	1	25	ARQUIVADA
TOTAL	4	100	TODAS ARQUIVADAS

Por fim figura como Cartório elogiado, a Serventia Extrajudicial de Sítio Novo, quanto ao bom atendimento e eficiência do serviço prestado.

MANIFESTAÇÕES - ELOGIO	Qtde	(%)	STATUS
SERVENTIA EXTRAJUDICIAL DE SÍTIO NOVO	1	100	ARQUIVADA
TOTAL	1	100	ARQUIVADA

O prazo médio para resolução das demandas referentes às serventias extrajudiciais são de 13 dias corridos, reduzindo para 9 dias se considerado em dias úteis. Todas as manifestações recebidas no 1º trimestre encontram 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.

ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - 1º TRIMESTRE DE 20	Qtde
DIFICULDADE/INSUCESSO NO CONTATO COM O CARTÓRIO	8
DEMORA NA ENTREGA DE DOCUMENTOS/CERTIDÃO	7
RECUSA EM EXPEDIR CERTIDÃO	3
ERRO NOS DADOS CONSTANTES NA CERTIDÃO	3
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIÇO PRESTADO E VALORES DE EMOLUMENTOS	3
DEMORA EM FAZER O REPASSE DO PAGAMENTO PARA EMPRESA	2
ILEGALIDADE PRATICADA PELO DELEGATÁRIO	2
SUPOSTA COBRANÇA DE EMOLUMENTOS ABUSIVA	1
NÃO CADASTRAMENTO DO CARTÓRIO NO CRC	1
AUSÊNCIA DE SELOS NO CARTÓRIO	1
NÃO PERMANÊNCIA DO DELEGATÁRIO NA SERVENTIA	2
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA SERVENTIA	1
TEMPO DE ESPERA EXCESSIVO PARA OBTER O ATENDIMENTO	1
ESTRUTURA INSALUBRE DA SERVENTIA	1
ELOGIO A ATENDIMENTO PRESTADO	1
TOTAL	37

Este é o relatório referente às demandas recebidas no 1º 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