



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

OFC-OUVID - 162019  
Código de validação: 031BC194D9

!

São Luís (MA), 30 de abril 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 1º 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 **1º 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,





**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, 30/04/2019 11:31 (JOSÉ LUIZ OLIVEIRA DE ALMEIDA)





ESTADO DO MARANHÃO  
PODER JUDICIÁRIO

OFC-OUVID - /2019

São Luís (MA), 19 de abril 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 1º 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 **1º 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 **primeiro trimestre de 2019** foram registradas **927 (novecentas e vinte e sete) manifestações**, destas, **17 (dezessete) manifestações** referentes às **Serventias Extrajudiciais**, correspondendo a um percentual de 1,9% (um vírgula nove por cento) do total de demandas recebidas, conforme discriminado em tabela abaixo.

MANIFESTAÇÕES - 1º Trim. 2019						
DESCRIÇÃO	1º Grau (Capital)	1º Grau (Interior)	2º Grau (TJ)	JE e Turma Recursal	Serventia Extrajudicial	TOTAL
Quantidade	359	396	106	43	17	927
Porcentagem	38,8	42,8	11,6	4,8	1,9	100

O quantitativo diminuiu em relação ao **último trimestre de 2018**, no qual foram recebidas um total de **24 manifestações**.

Do total de manifestações relativas às serventias extrajudiciais recebidas no primeiro trimestre, 12 foram registradas no mês de fevereiro, 5 durante o mês de março, não havendo manifestações cadastradas no mês de janeiro, conforme tabela a seguir.

Mês	Jan	Fev	Mar	Total
Quantidade	0	12	5	17
Porcentagem(%)	0	72.2	27.8	100

Essas demandas foram recebidas majoritariamente pelo Formulário Eletrônico, sendo ainda assegurado contato com o órgão através do Telejudiciário, 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. 2019				
	Jan	Fev	Mar	TOTAL	(%)
Formulário Eletrônico	0	5	3	8	50
Telejudiciário	0	4	1	5	27.78
E-mail	0	3	1	4	22.22
Total	0	13	5	17	100

As 17(dezessete) manifestações recebidas no primeiro trimestre de 2019 se concentraram nos seguintes tipos: reclamações majoritariamente, solicitações, denúncia, Pedidos de Informação e Denúncia, não tendo sido recebidas manifestações do tipo elogio, dúvida ou sugestão. Destas, **11 (onze) consistem em reclamações, 3 Pedidos de Informação, 2 solicitações e 1 denúncia**, conforme apura-se da tabela a seguir.

ESPÉCIES	QUANTIDADE POR MÊS - 1º Trim. 2019				
	Jan	Fev	Mar	TOTAL	(%)
Reclamação	0	8	3	11	66.67
Pedido de Informação	0	3	0	3	16.67
Solicitação	0	1	1	2	11.11
Denúncia	0	0	1	1	5.56
TOTAL	0	13	5	17	100

A seguir, elencamos todas as Serventias que foram demandadas no primeiro trimestre de 2019 pelos usuários junto à Ouvidoria do Tribunal de Justiça deste Estado a situação atual das manifestações, quanto à sua resolução, bem como os assuntos englobados pelas demandas recebidas nesta Ouvidoria.

MANIFESTAÇÕES NO GERAL	Qtde	(%)	STATUS
MONÇÃO - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	3	16.67	ARQUIVADA
CIDELÂNDIA – SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	5.56	ARQUIVADA
CÂNDIDO MENDES - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	5.56	ARQUIVADA
CAXIAS - 3º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5.56	ARQUIVADA
IMPERATRIZ - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5.56	ARQUIVADA
JOSELÂNDIA – SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	5.56	ARQUIVADA
PAULO RAMOS - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	5.56	ARQUIVADA
PEDREIRAS - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5.56	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - 1º TABELIONATO DE PROTESTO DE LETRAS E OUTROS TÍTULOS DE CRÉDITOS	1	5.56	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - 2ª ZONA REGISTRO CIVIL DE PESSOAS NATURAIS	1	5.56	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - 1ª ZONA REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS	1	5.56	ARQUIVADA
TUNTUM - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5.56	ARQUIVADA
VITÓRIA DO MEARIM - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5.56	ARQUIVADA
BACABAL - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5.56	ARQUIVADA
BACABAL - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	5.56	ARQUIVADA
TOTAL	17	100	-

Das 17(dezessete) manifestações recebidas, 11(onze) corresponderam a reclamações referentes às serventias abaixo discriminadas.

MANIFESTAÇÕES - TIPO RECLAMAÇÃO	Qtde	(%)	STATUS
MONÇÃO - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	3	25	ARQUIVADA
CÂNDIDO MENDES - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	8.33	ARQUIVADA
CAXIAS - 3º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	8.33	ARQUIVADA
IMPERATRIZ - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	8.33	ARQUIVADA
CIDELÂNDIA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	8.33	ARQUIVADA
BACABAL - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	8.33	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - 1º TABELIONATO DE PROTESTO DE LETRAS E OUTROS TÍTULOS DE CRÉDITOS	1	8.33	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - 2ª ZONA REGISTRO CIVIL DE PESSOAS NATURAIS	1	8.33	ARQUIVADA
PEDREIRAS - 2º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	8.33	ARQUIVADA
TOTAL	11	100	-

Foram recebidos no total 3(três) Pedidos de Informação referentes às serventias abaixo descritas.

MANIFESTAÇÕES - TIPO PEDIDO DE INFORMAÇÃO	Qtde	(%)	STATUS
BACABAL - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	33,33	ARQUIVADA
PAULO RAMOS - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	33,33	ARQUIVADA
JOSELÂNDIA - SERVENTIA EXTRAJUDICIAL	1	33,33	ARQUIVADA
TOTAL	3	100	-

Foram registradas 2(duas) solicitações referentes às serventias Extrajudiciais abaixo relacionadas.

MANIFESTAÇÕES – SOLICITAÇÃO	Qtde	(%)	STATUS
VITÓRIA DO MEARIM - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	50	ARQUIVADA
SÃO LUÍS - 1ª ZONA REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS	1	50	ARQUIVADA
TOTAL	2	100	-

Por fim, foi realizada denúncia em relação à Serventia Extrajudicial do 1º Ofício da Comarca de Tuntum.

MANIFESTAÇÕES - DENÚNCIA	Qtde	(%)	STATUS
TUNTUM - 1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL	1	100	ARQUIVADA
TOTAL	1	100	-

O prazo médio para resolução das demandas referentes às serventias extrajudiciais no **1º Trimestre** foi em média de **11(onze) dias corridos**. Todas as demandas encontram-se finalizadas dada as providências adotadas pelo setor reclamado ou por seu encaminhamento à Corregedoria Geral de Justiça, exaurida a competência desta Ouviaoria. A seguir as unidades que foram demandadas por tipo de manifestação.

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 2019	Qtde
DEMORA NA ENTREGA DE DOCUMENTOS/CERTIDÃO	9
INSUCESSO EM CONTATO TELEFÔNICO E/OU VIA E-MAIL	5
COBRANÇA PARA CORREÇÃO DE ERRO DO CARTÓRIO	1
VALORES DE EMOLUMENTOS	2
SOLICITAÇÃO DE CERTIDÃO NEGATIVA	1
DEMORA NO REPASSE DE VALOR PAGO EM PROTESTO	1
TOTAL	19

Este é o relatório referente às demandas recebidas no 1º 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**