Imagem dos cartórios III

CNR
CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE NOTÁRIOS E REGISTRADORES

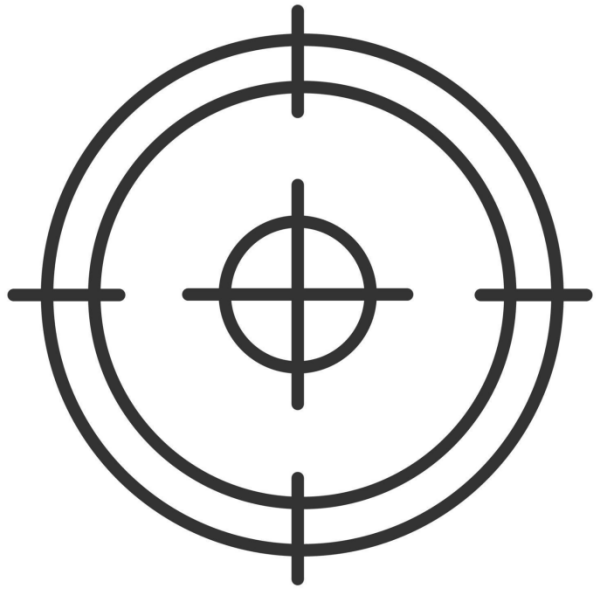
Junho de 2022

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

OBJETIVOS

- Verificar como a população usuária de serviços notórios e registradores percebe a imagem do setor;
- Avaliar os serviços prestados pelos cartórios,



Sempre que possível os resultados foram comparados aos obtidos em 2009 e 2015.

Metodologia

TÉCNICA:

- **Pesquisa quantitativa**, com **abordagem pessoal** dos entrevistados, nas **saídas dos cartórios**, após a utilização de serviço nos mesmos (técnica de Flagrante).
- Foi aplicado questionário estruturado, com cerca de **15 minutos de duração**.
- A **abordagem** dos entrevistados foi **aleatória**, distribuindo-se as **entrevistas em diferentes dias da semana e em diferentes horários**, de forma a representar a população usuária dos serviços de cartório.
- As listagens representativas dos cartórios de cada cidade foram fornecidas pelo cliente.

UNIVERSO:

- Foram entrevistados **usuários dos Cartórios**. Homens e mulheres com 18 anos ou mais, que foram ao cartório para uso próprio ou para alguém da família ou para uso da empresa em que trabalha.
- **Não foram abordados** profissionais que intermedeiam o serviço em nome de outra pessoa (office-boys, despachantes, etc).

Metodologia

AMOSTRA:

- Foram realizadas **944 entrevistas divididas em 4 capitais e no Distrito Federal**: São Paulo (312), Rio de Janeiro (200), Belo Horizonte (144), Curitiba (144) e Brasília (144);
- Os resultados foram ponderados por cidade, de acordo com a listagem fornecida pela CNR

ABRANGÊNCIA:

- As entrevistas foram distribuídas pelas especialidades: Notas, Registro Civil, Registro de Imóveis, de Títulos e Documentos, de Protestos, de Distribuição

PERÍODO DE REALIZAÇÃO:

- A coleta de dados ocorreu entre 03 e 17 de maio

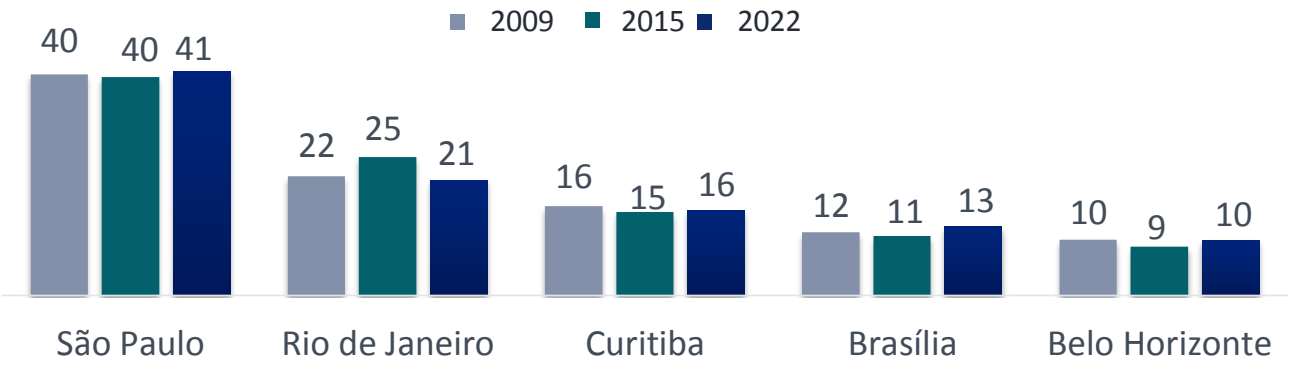
Metodologia

Margem de erro e comparação

A margem de erro máxima para o total da amostra é **3 pontos percentuais**, para mais ou para menos, considerando um nível de confiança de 95%.

Em cada cidade, temos as seguintes margens de erro:

- São Paulo: 6 pp
- Rio de Janeiro: 7 pp
- Belo Horizonte: 8pp
- Brasília: 8 pp
- Curitiba: 8pp



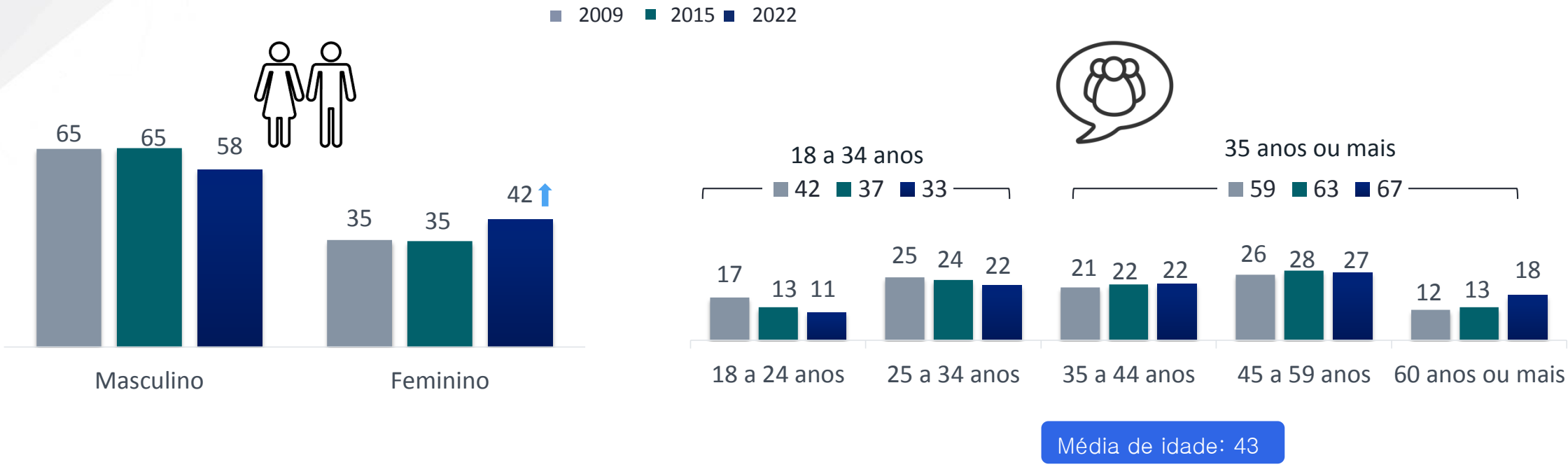
Essa amostra permite a comparação com os resultados da pesquisa realizada em 2015.

PERFIL

PERFIL DA AMOSTRA

Em %

A concentração do público dos cartórios está no sexo masculino e a média de idade é 43 anos.
O evolutivo aponta aumento na presença de mulheres e queda na participação de pessoas mais jovens (até 34 anos).



Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

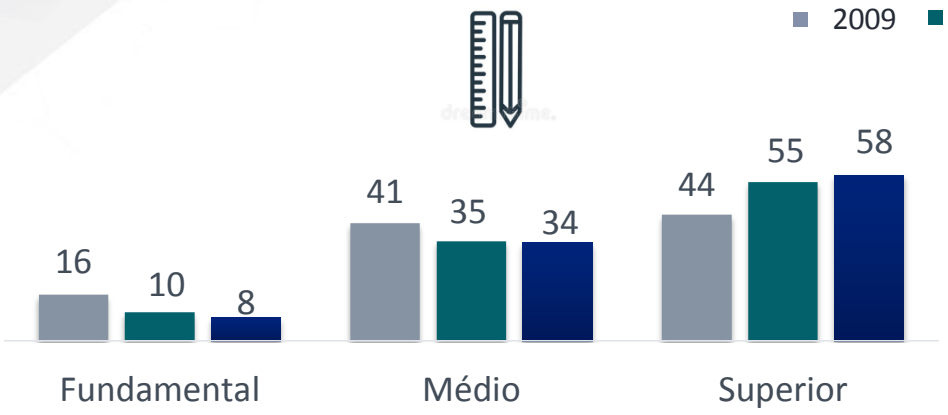
Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

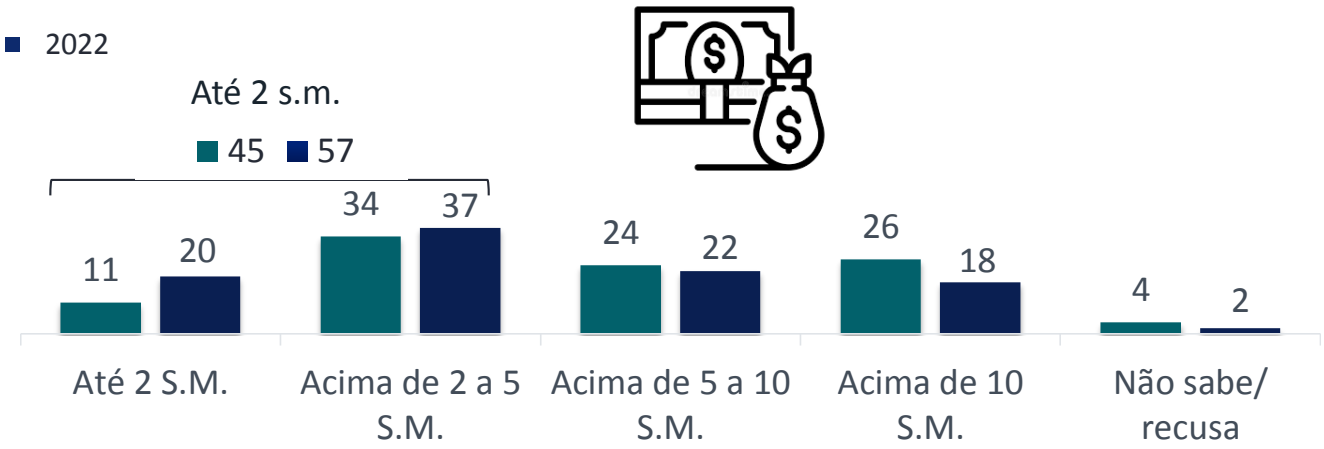
PERFIL DA AMOSTRA

Em %

Maioria dos usuários dos cartórios possui ensino superior e em termos de renda, 57% têm renda familiar mensal de até 5 salários mínimo.

Em relação à medição de 2015, houve aumento na presença de usuários com renda familiar até 2 salários mínimos.





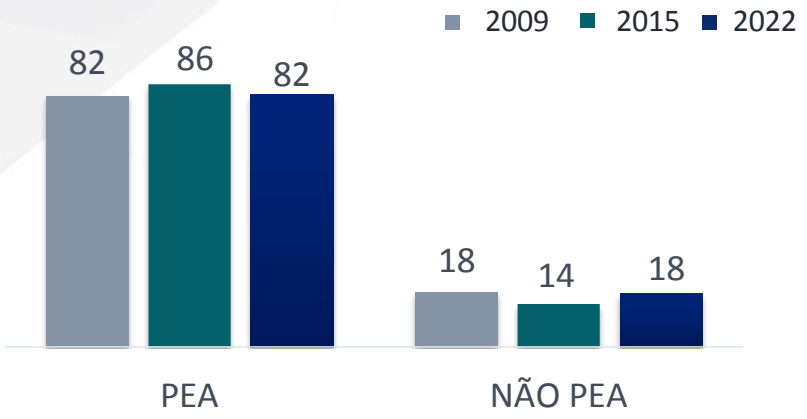
Salário mínimo 2022: R$ 1212,00
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

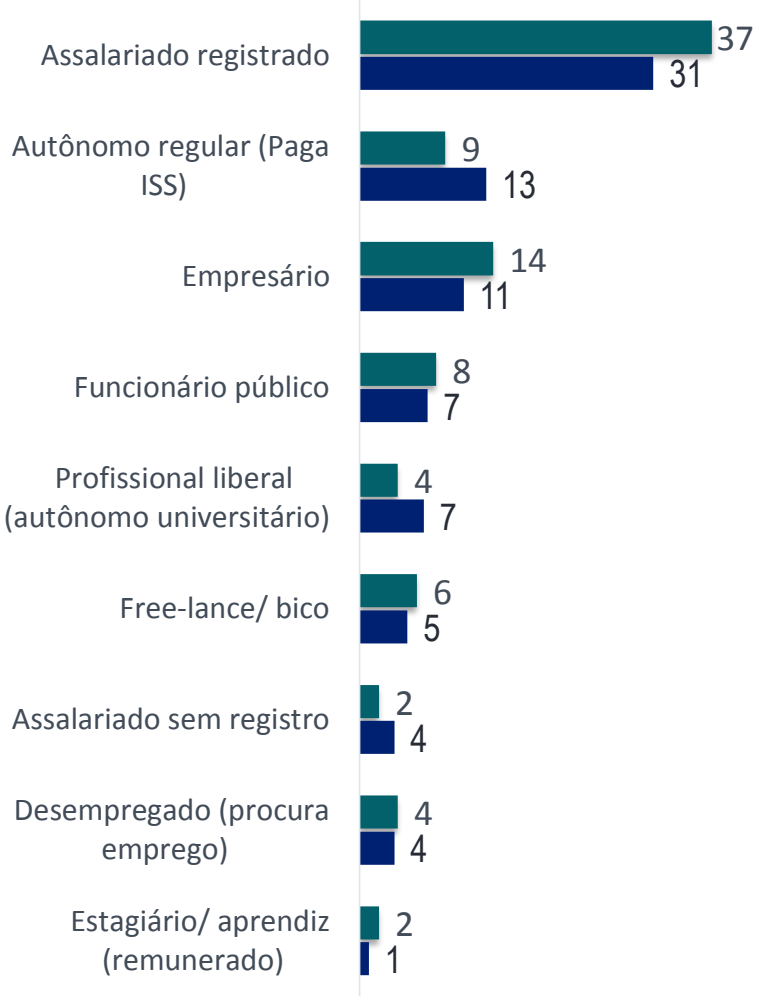
PERFIL DA AMOSTRA

Em %

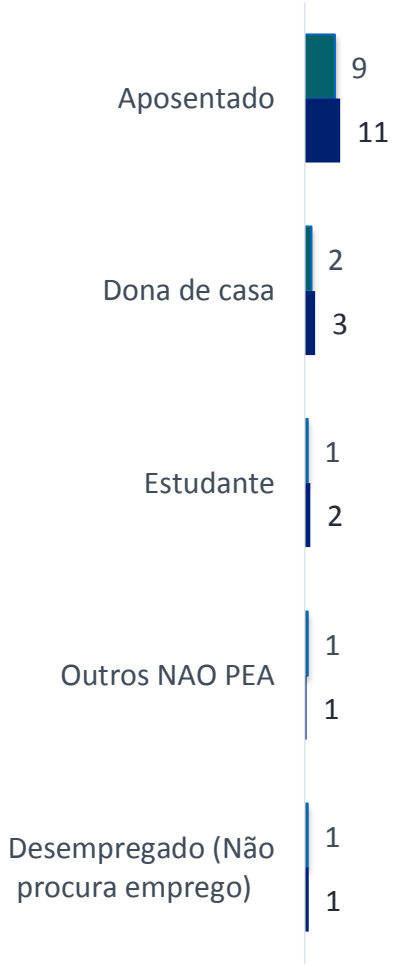
Cerca de oito em cada dez usuários são economicamente ativos, 31% assalariados registrados.



PEA



NÃO PEA



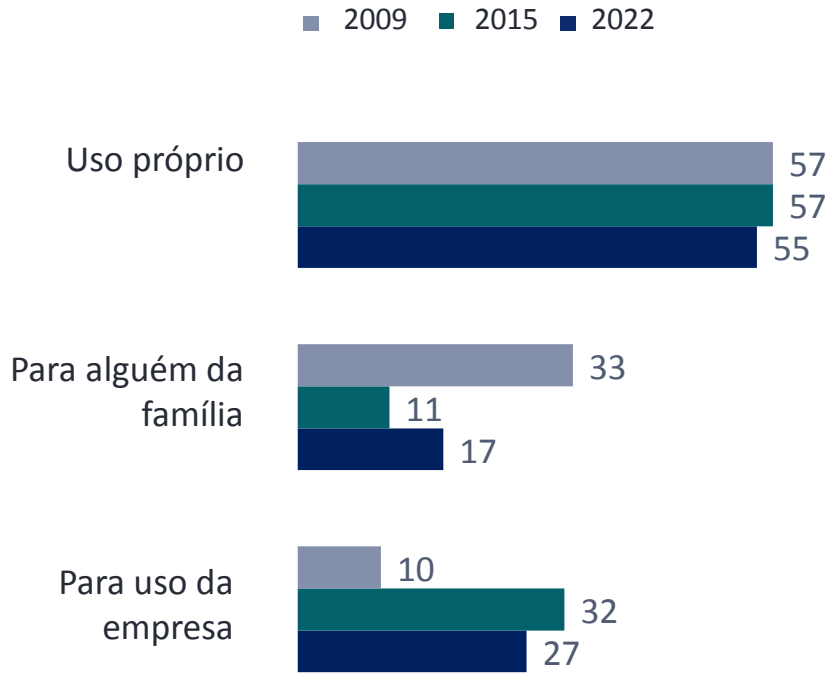
PEA = População economicamente ativa
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

PERFIL DA AMOSTRA

Em %

Maior parte dos entrevistados utiliza os serviços dos cartórios para uso próprio.
O uso do serviços dos cartórios para empresa se mantém, após crescimento entre 2009 e 2015.

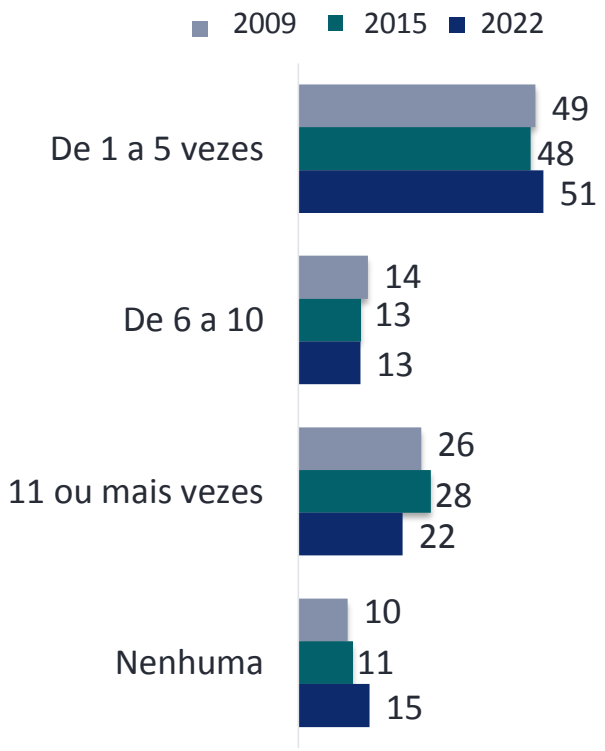


Base: Total da amostra = 944 entrevistas.
PF4. E o serviço que você utilizou hoje nesse cartório foi para

QUANTIDADE DE VEZES QUE FOI AO CARTÓRIO NOS ÚLTIMOS 12 MESES

Espontânea e única, em % (número de vezes exclui a ocasião da pesquisa)

Cai o número médio de idas ao cartório, de 18 para 14, o que pode estar vinculado à pandemia e uso online dos serviços.



Fonte: P.5 – Excluindo esta vez, aproximadamente quantas vezes você utilizou os serviços de Cartórios nesse ou em outro Cartório da cidade, nos últimos doze meses?
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

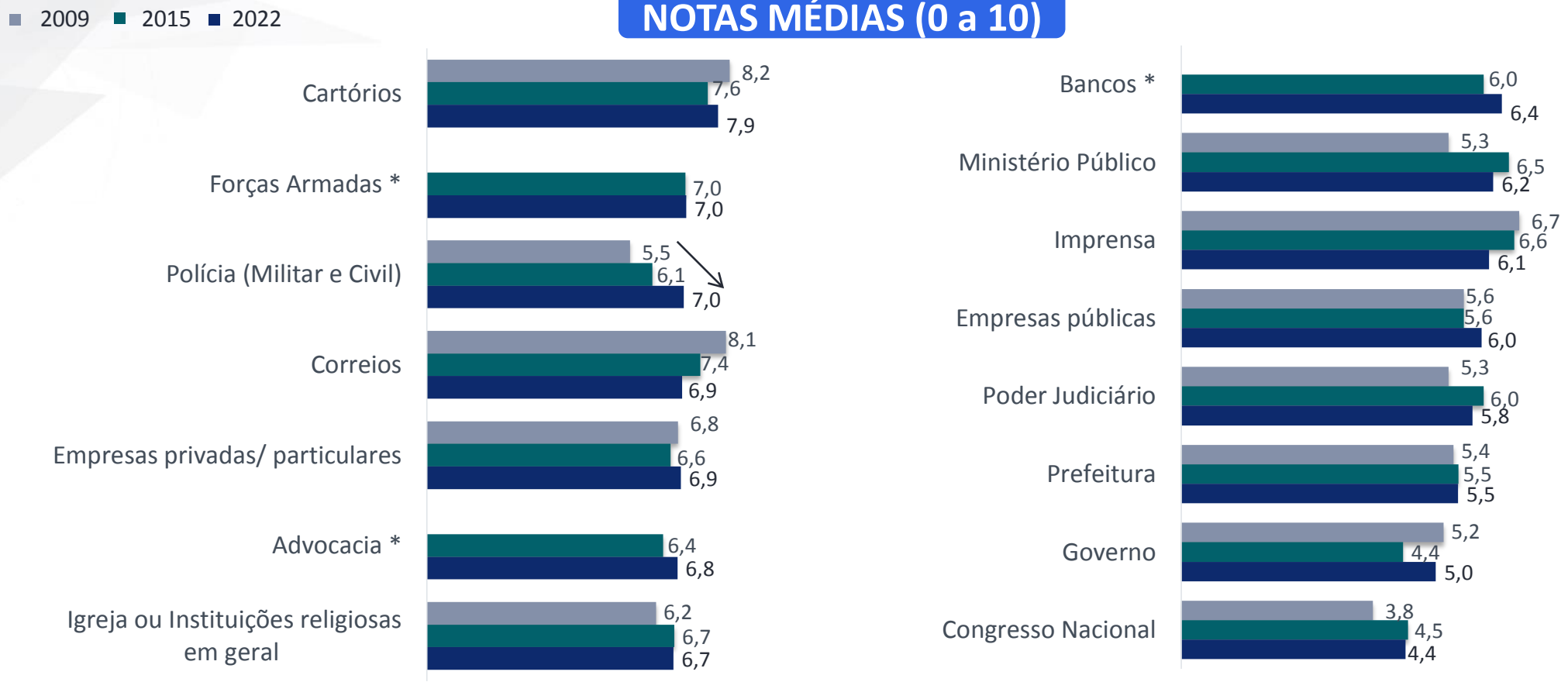
CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES

CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES: RESUMO

Estimulada e única, em %

Considerando as médias, a tendência é de estabilidade na comparação da confiança e credibilidade nas instituições, exceto para polícia. Avaliando as notas mais altas da escala (9 e 10), os resultados tendem a ser mais positivos para maioria dos tipos de instituição, exceto para Correios, Ministério Público, Imprensa e Poder Judiciário.

NOTAS MÉDIAS (0 a 10)



*** Item não foi perguntado em 2009.**

MÉDIA GERAL 6,0 | 6,2 | 6,3

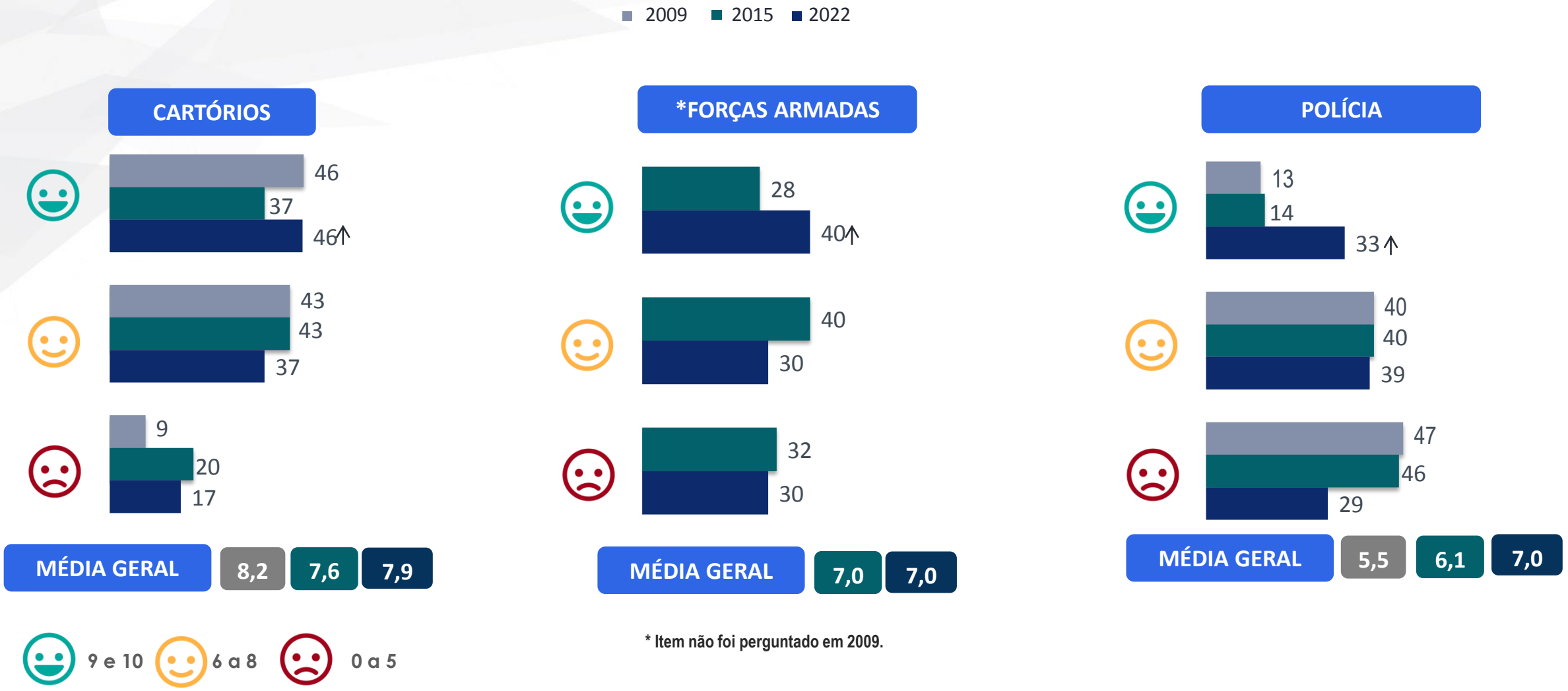
Média de todos os itens avaliados

Fonte: P.12 – Falando sobre a confiança/ credibilidade nos serviços prestados pelos (LEIA CADA ITEM), que nota você daria de zero a dez, sendo dez a nota máxima e zero a mínima?
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

Datafolha INSTITUTO DE PESQUISAS

CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES

Estimulada e única, em %



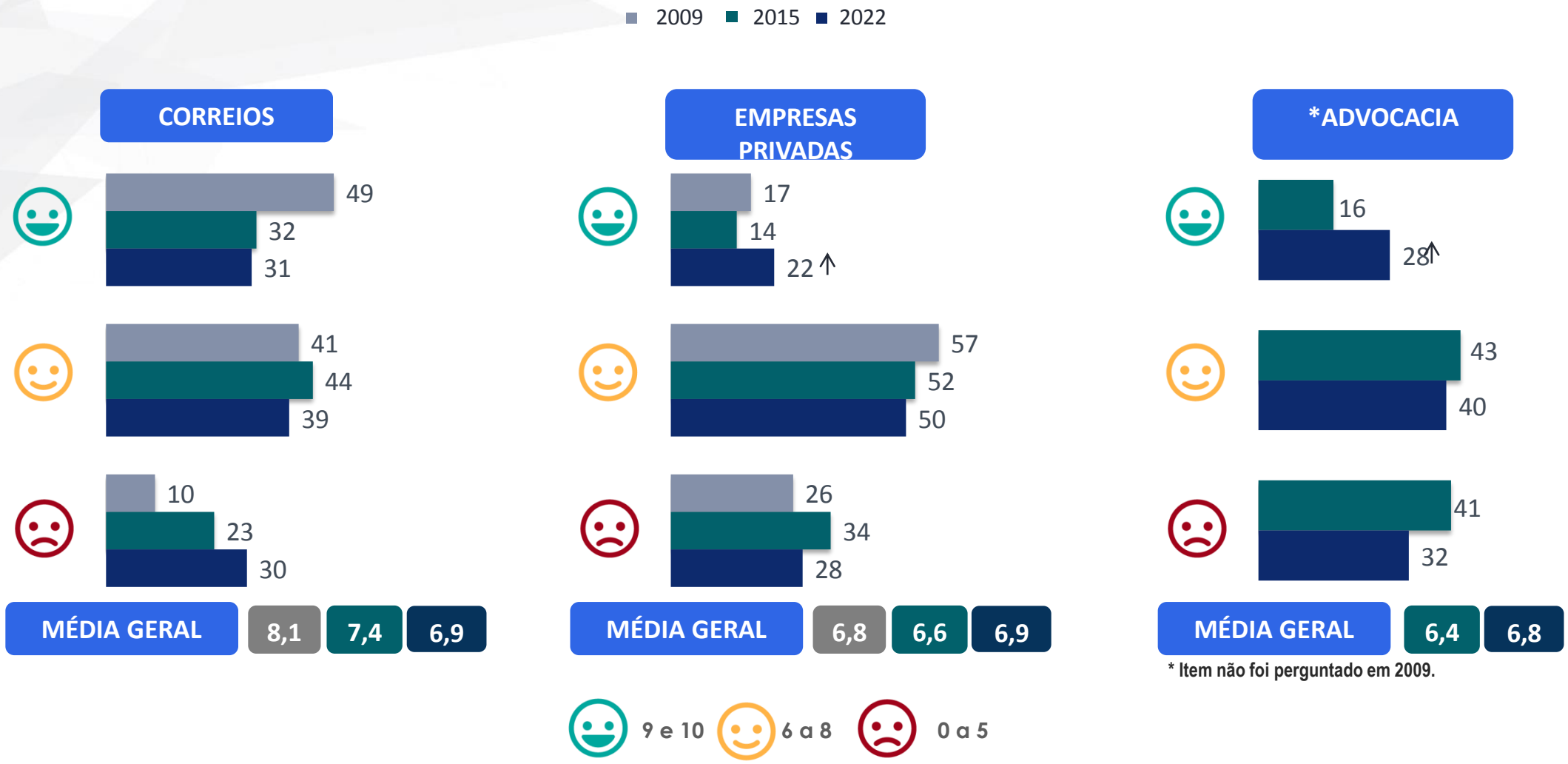
* Item não foi perguntado em 2009.

Fonte: P.12 – Falando sobre a confiança/ credibilidade nos serviços prestados pelos (LEIA CADA ITEM), que nota você daria de zero a dez, sendo dez a nota máxima e zero a mínima?
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES

Estimulada e única, em %



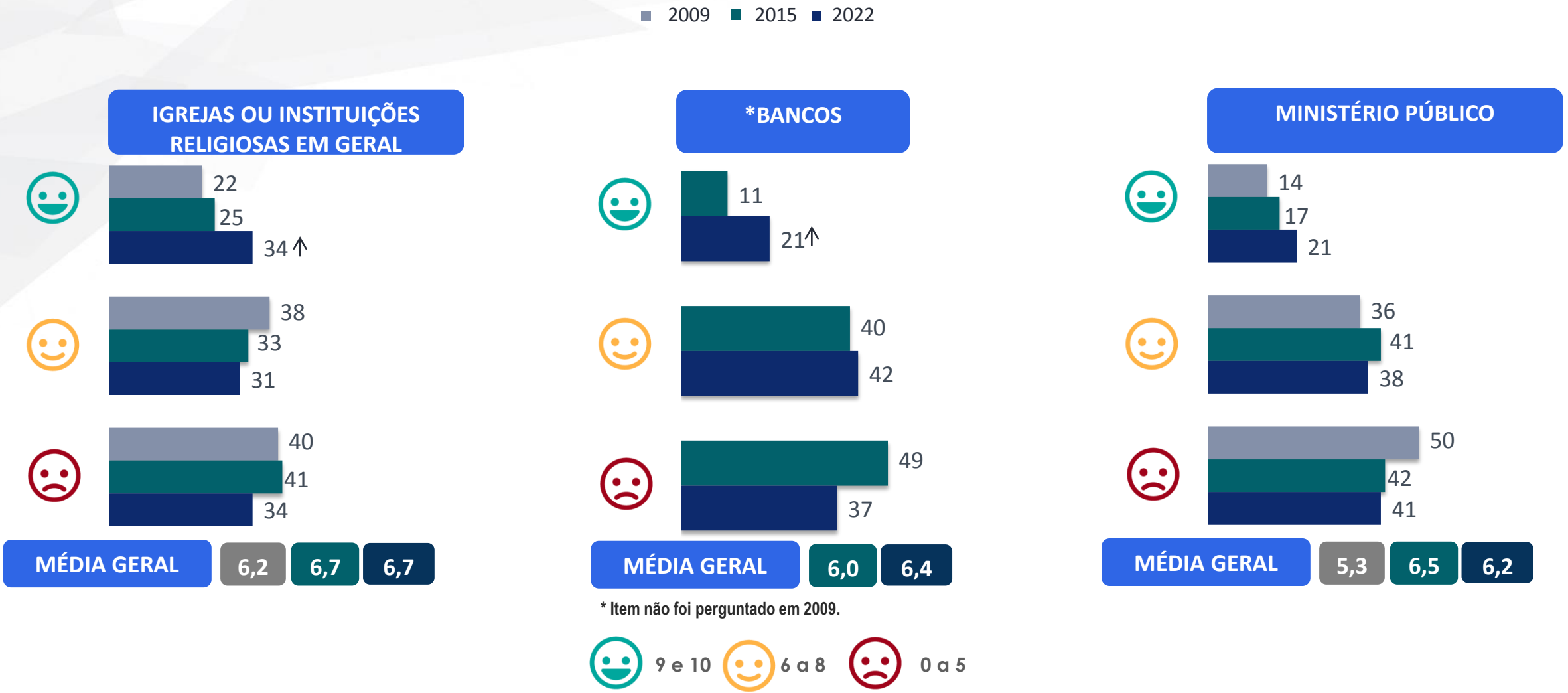
* Item não foi perguntado em 2009.

Fonte: P.12 – Falando sobre a confiança/ credibilidade nos serviços prestados pelos (LEIA CADA ITEM), que nota você daria de zero a dez, sendo dez a nota máxima e zero a mínima?
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES

Estimulada e única, em %



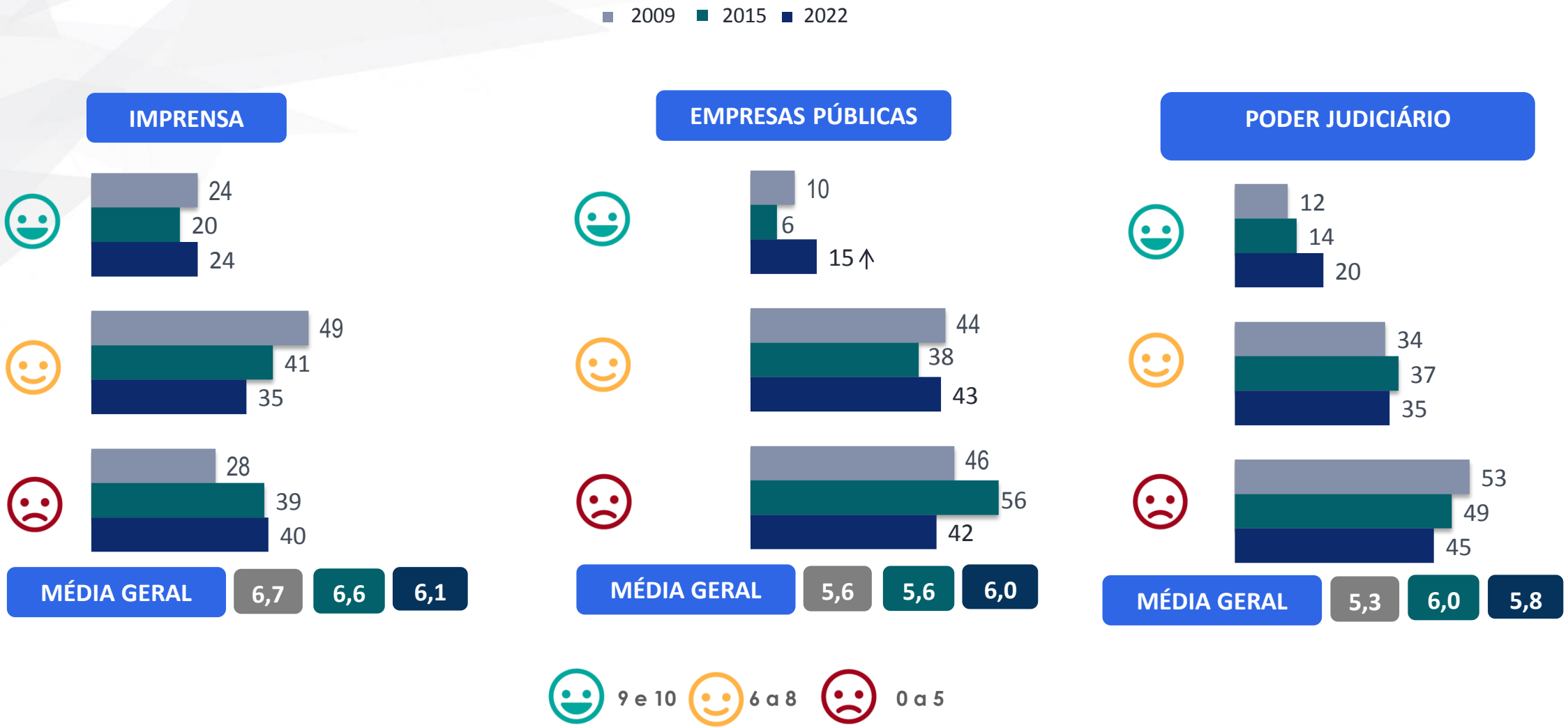
* Item não foi perguntado em 2009.

Fonte: P.12 – Falando sobre a confiança/ credibilidade nos serviços prestados pelos (LEIA CADA ITEM), que nota você daria de zero a dez, sendo dez a nota máxima e zero a mínima?
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES

Estimulada e única, em %

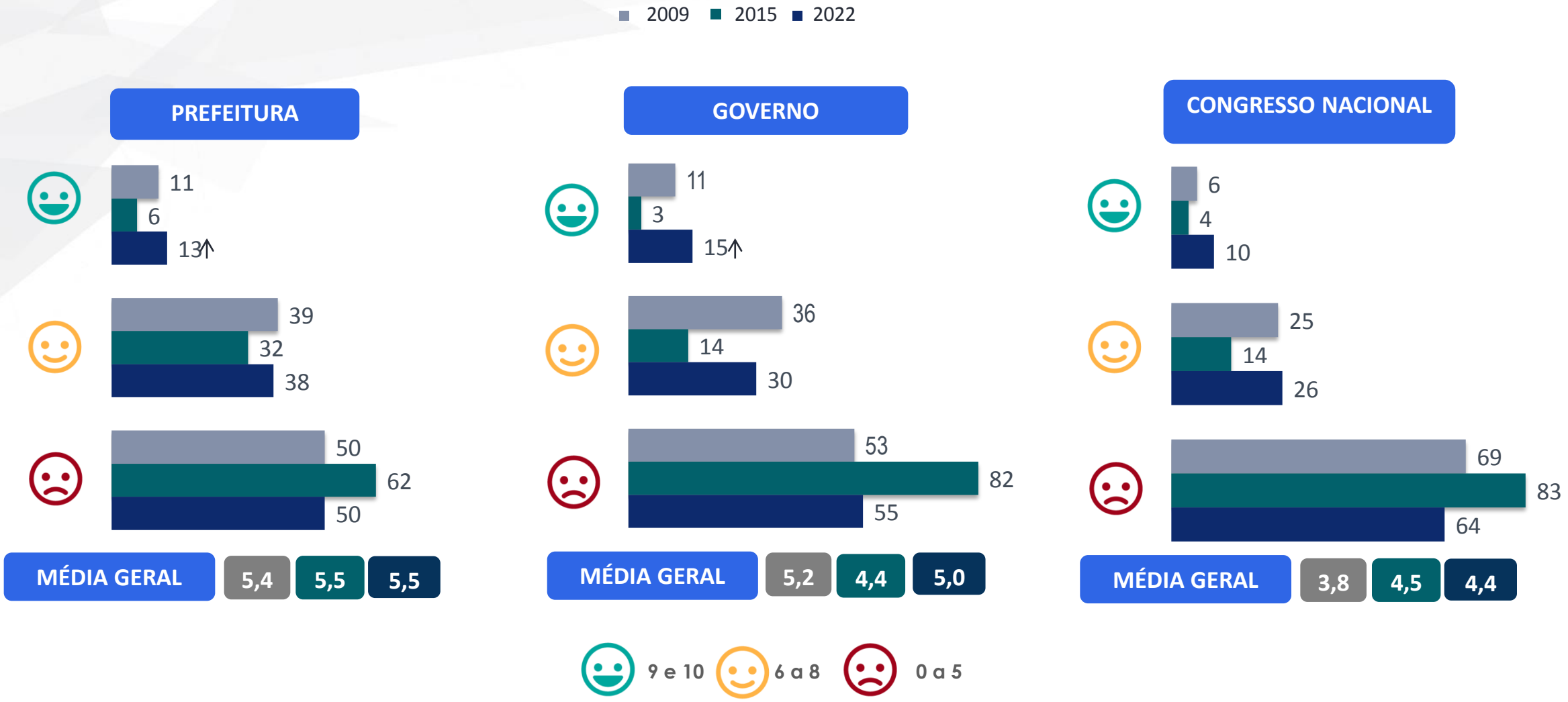


Fonte: P.12 – Falando sobre a confiança/ credibilidade nos serviços prestados pelos (LEIA CADA ITEM), que nota você daria de zero a dez, sendo dez a nota máxima e zero a mínima?
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES

Estimulada e única, em %



Fonte: P.12 – Falando sobre a confiança/ credibilidade nos serviços prestados pelos (LEIA CADA ITEM), que nota você daria de zero a dez, sendo dez a nota máxima e zero a mínima?
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

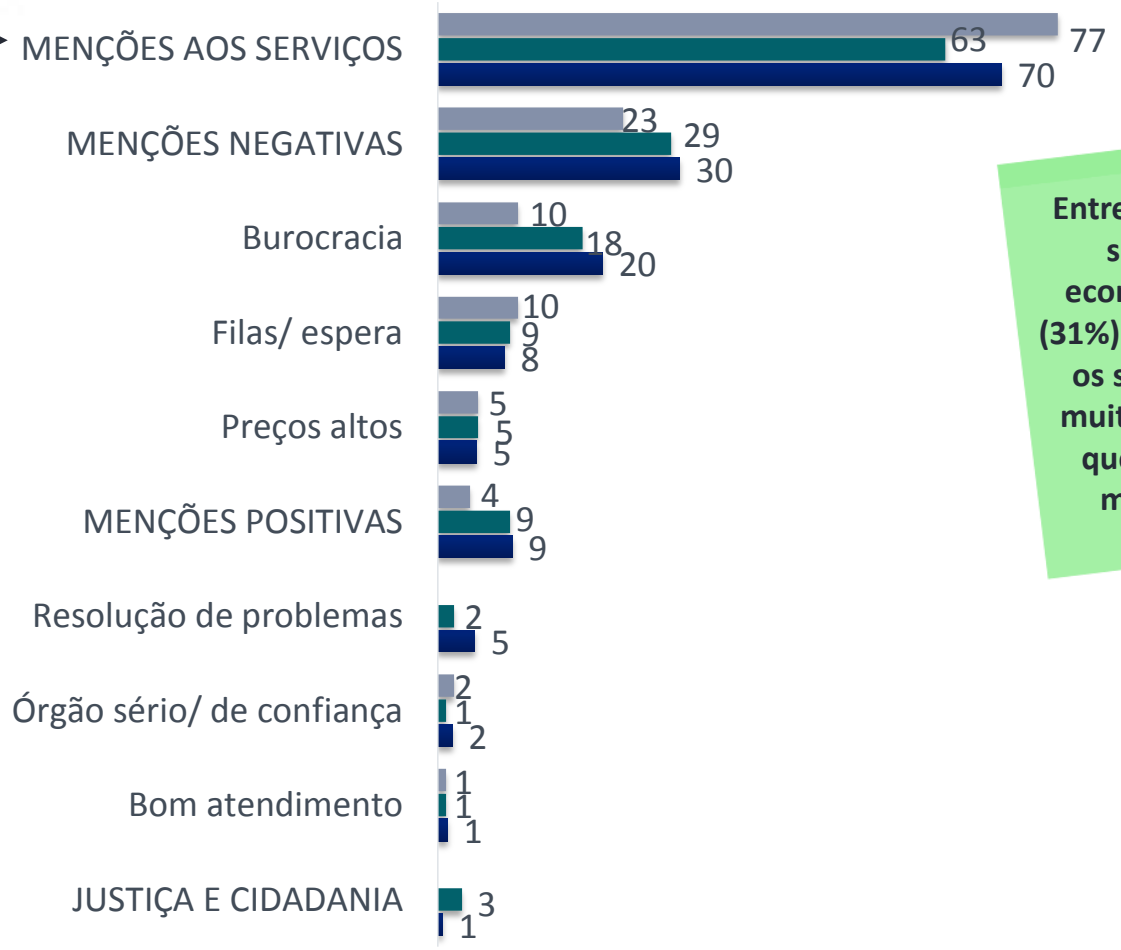
IMAGEM DOS CARTÓRIOS

IMAGEM DOS CARTÓRIOS

Espontânea e múltipla, em %

Serviços é a menção recorrente quando questionados sobre o que vem à mente quando pensam em cartórios, documentação é o tipo de serviço mais citado.

Documentação: 21%
Reconhecimento de firma: 11%
Registro (s/especificar): 9%
Casamento: 9%



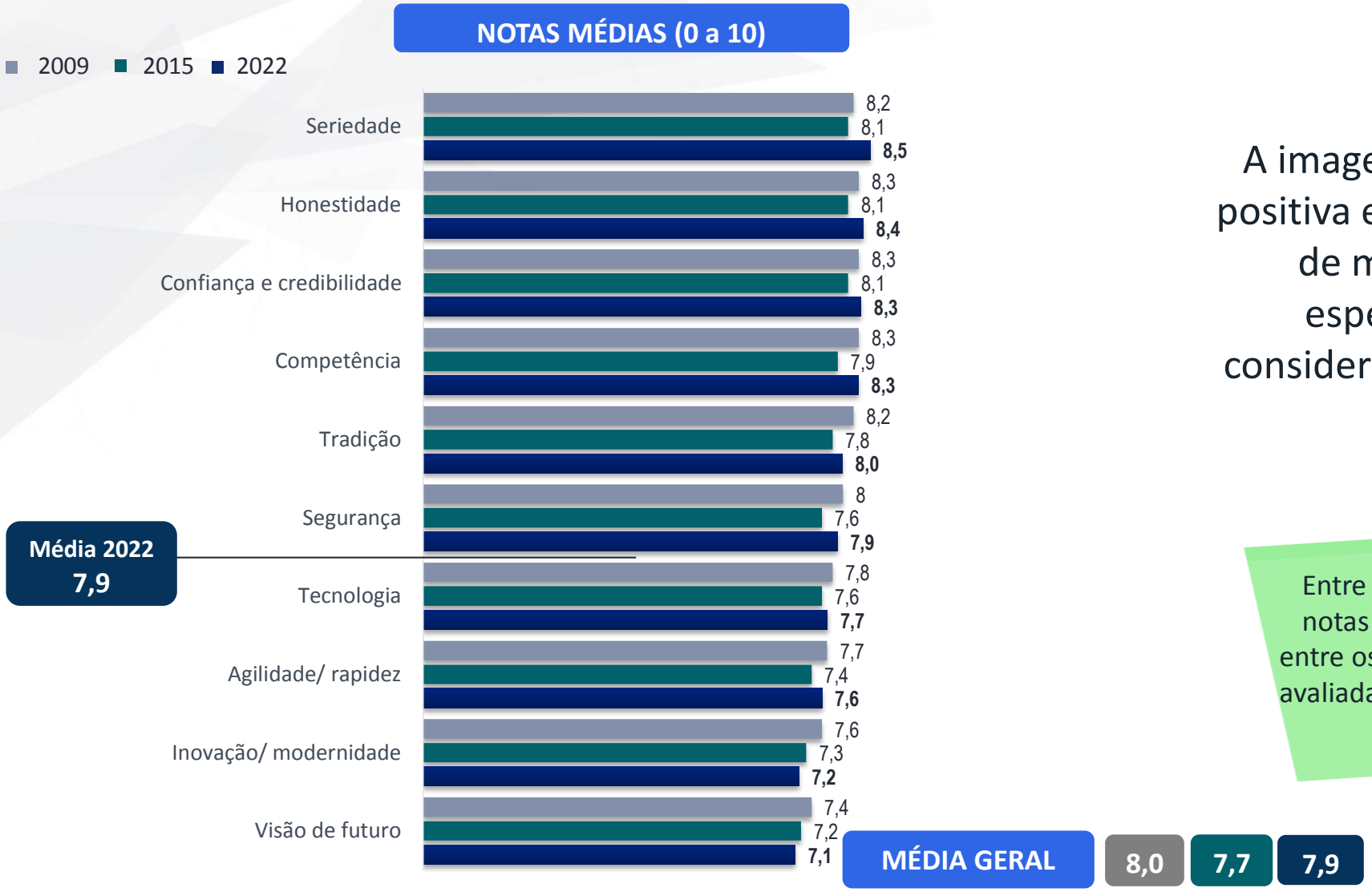
Entrevistados com ensino superior (40%), os economicamente ativos (31%) e entre quem avaliou os serviços como caro/ muito caro (37%), são os que mais apresentam menções negativas

Fonte: P.3 – Quando eu falo em Cartório, o que lhe vem à cabeça? Mais alguma coisa?
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

IMAGEM DOS CARTÓRIOS: ATRIBUTOS

Estimulada e única, em %



Média de todos os itens avaliados

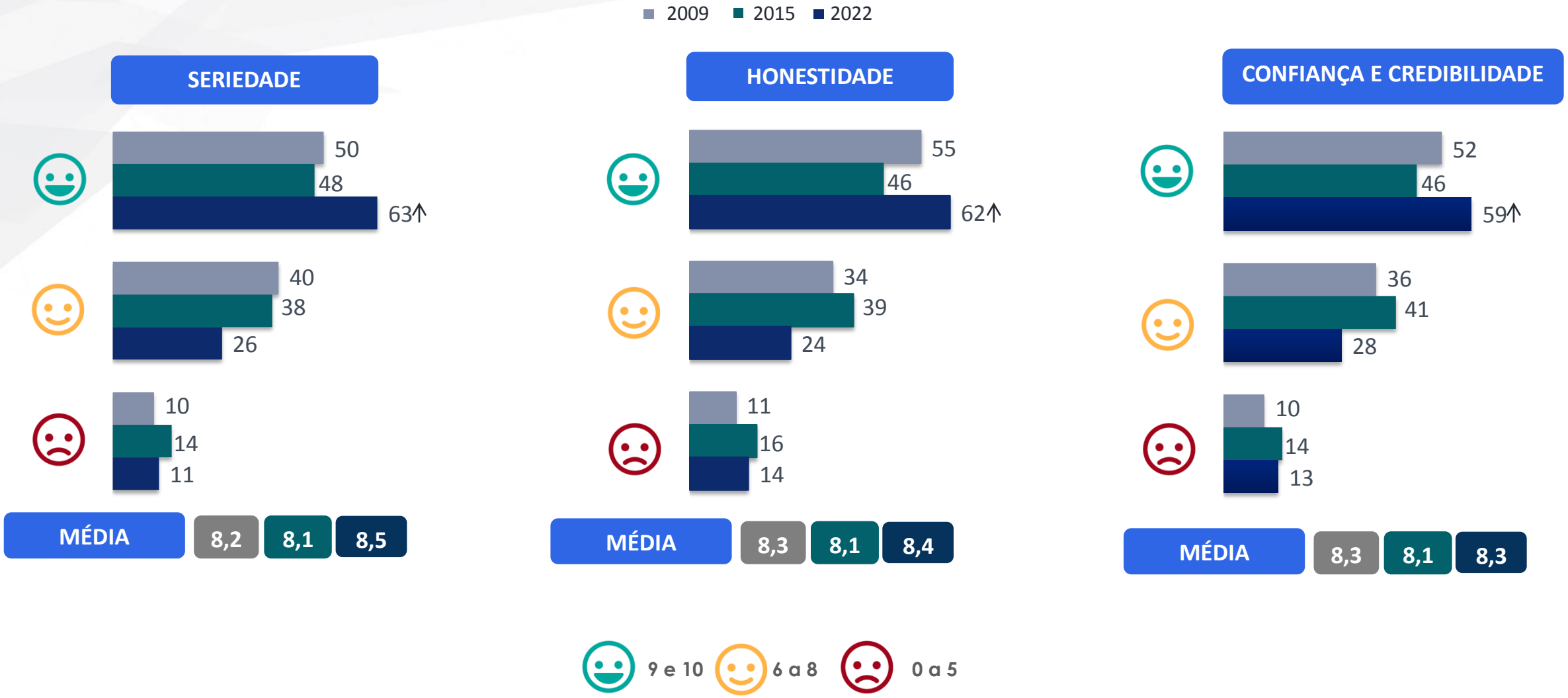
A imagem dos cartórios segue positiva em 2022, com tendência de melhora na imagem, especialmente quando consideramos as avaliações com notas 9 e 10.

Entre as mulheres, a atribuição de notas 9 e 10 é mais frequente que entre os homens. Segurança é melhor avaliada em Curitiba, e pior em Minas Gerais.

Fonte: P.11 – Falando dos Cartórios em geral, eu vou ler alguns atributos e gostaria de saber que nota você daria de zero a dez, onde dez significa Totalmente Satisfeito e zero, Nada Satisfeito. Por exemplo, que nota de zero a dez você daria para o item 1 LEIA CADA ITEM) dos Cartórios?
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

IMAGEM DOS CARTÓRIOS: ATRIBUTOS

Estimulada e única, em %

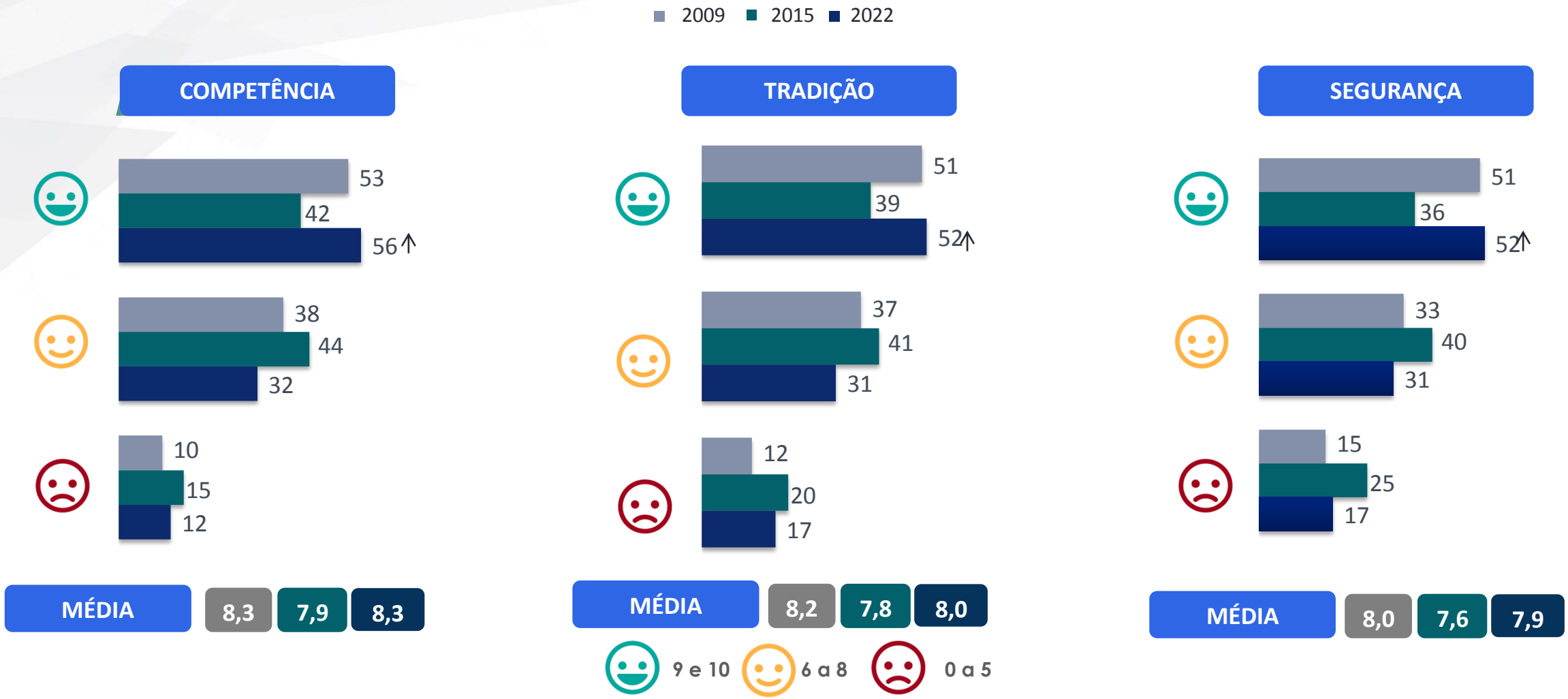


Fonte: P.11 – Falando dos Cartórios em geral, eu vou ler alguns atributos e gostaria de saber que nota você daria de zero a dez, onde dez significa Totalmente Satisfeito e zero, Nada Satisfeito. Por exemplo, que nota de zero a dez você daria para o item (LEIA CADA ITEM) dos Cartórios?
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

IMAGEM DOS CARTÓRIOS: ATRIBUTOS

Estimulada e única, em %

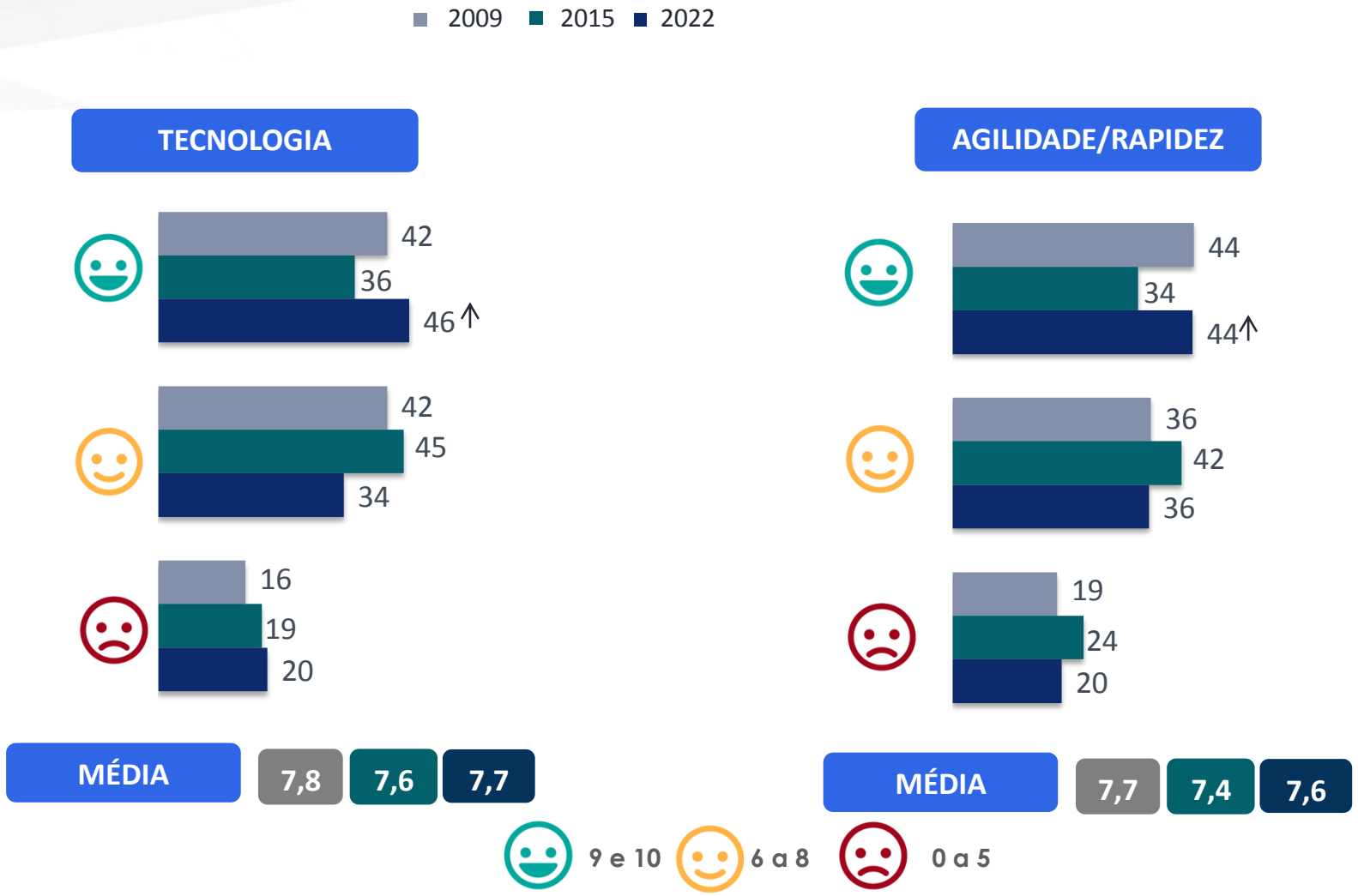


Fonte: P.11 – Falando dos Cartórios em geral, eu vou ler alguns atributos e gostaria de saber que nota você daria de zero a dez, onde dez significa Totalmente Satisfeito e zero, Nada Satisfeito. Por exemplo, que nota de zero a dez você daria para o item? (LEIA CADA ITEM) dos Cartórios?
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

IMAGEM DOS CARTÓRIOS: ATRIBUTOS

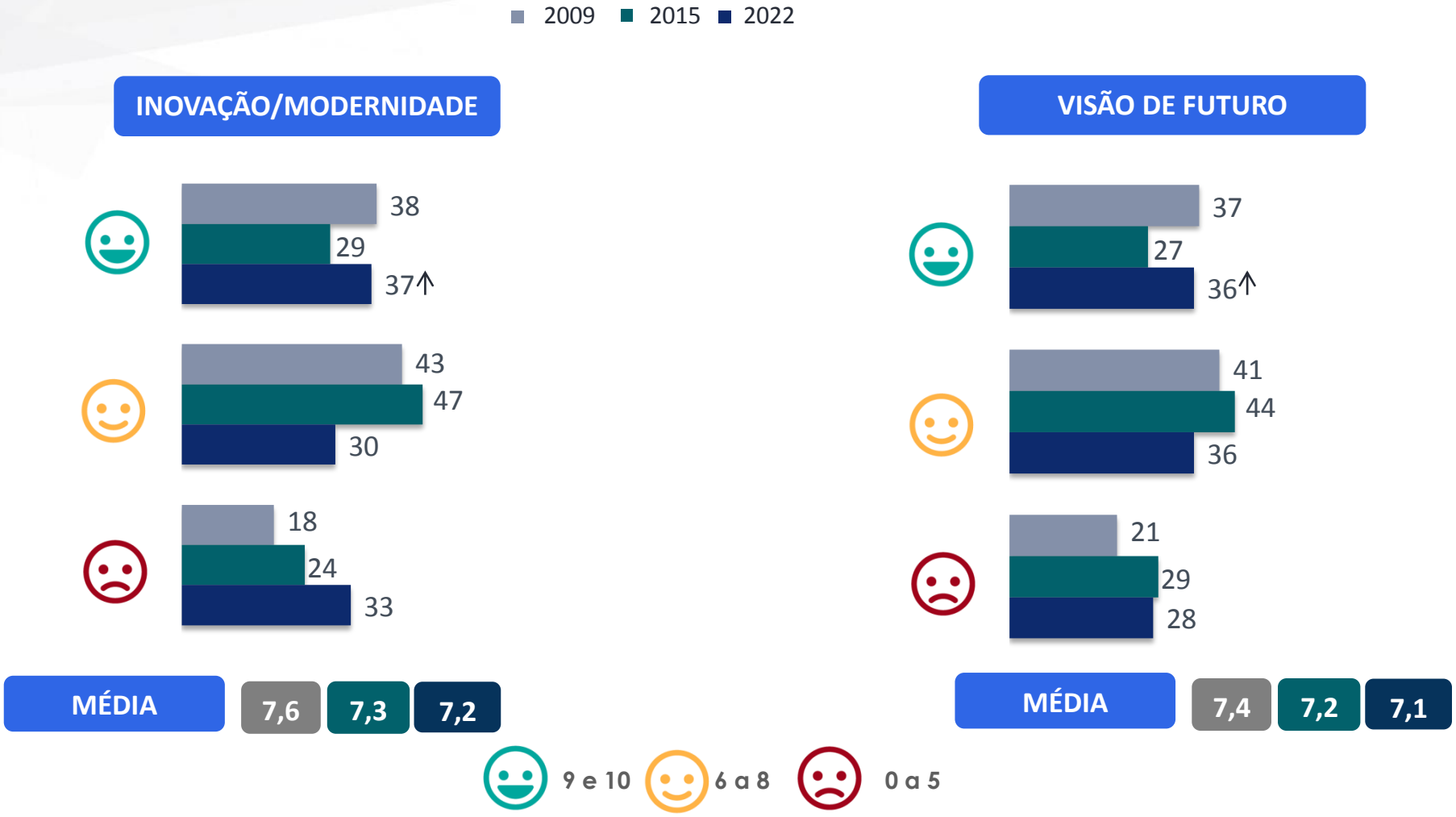
Estimulada e única, em %



Fonte: P.11 – Falando dos Cartórios em geral, eu vou ler alguns atributos e gostaria de saber que nota você daria de zero a dez, onde dez significa Totalmente Satisfeito e zero, Nada Satisfeito. Por exemplo, que nota de zero a dez você daria para o item 1 (LEIA CADA ITEM) dos Cartórios?
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

IMAGEM DOS CARTÓRIOS: ATRIBUTOS

Estimulada e única, em %

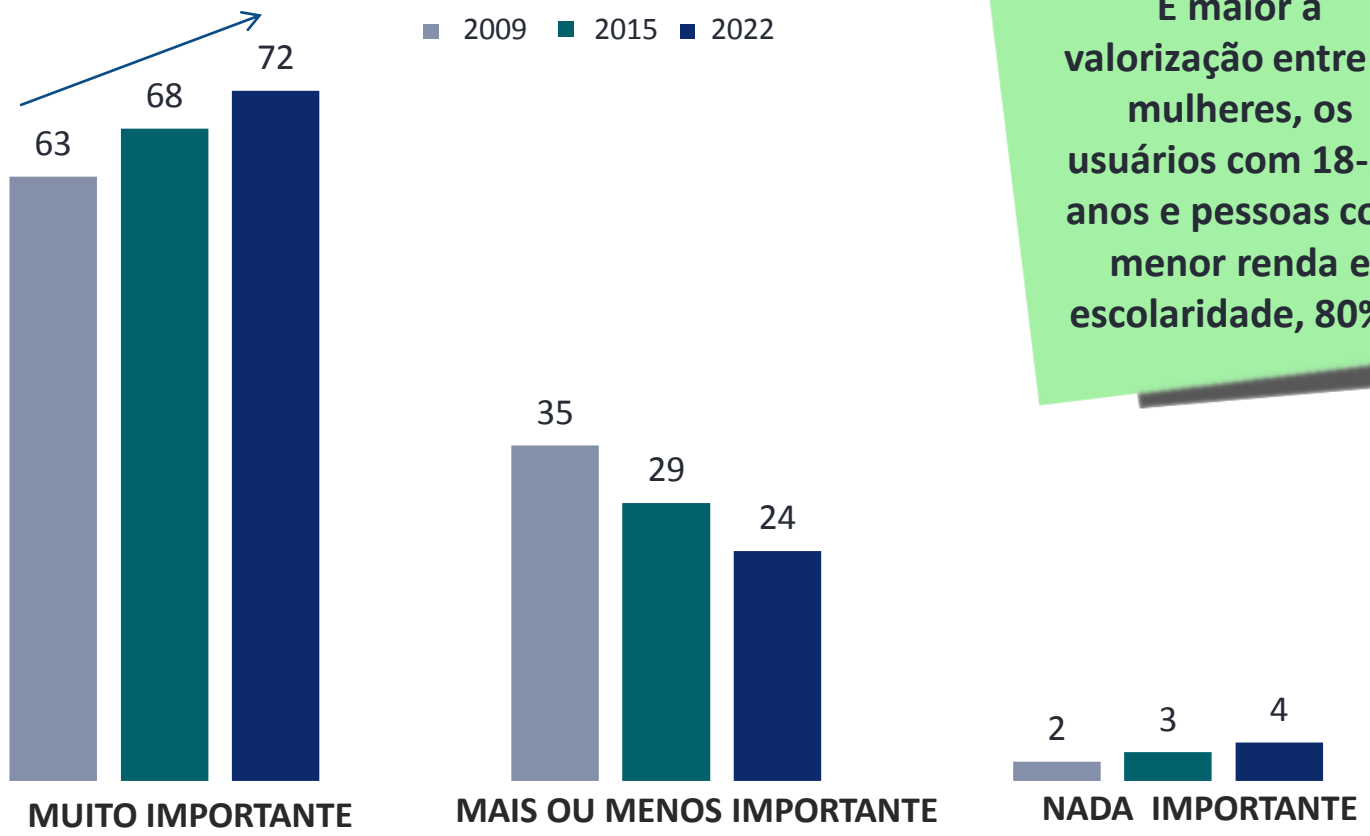


Fonte: P.11 – Falando dos Cartórios em geral, eu vou ler alguns atributos e gostaria de saber que nota você daria de zero a dez, onde dez significa Totalmente Satisfeito e zero, Nada Satisfeito. Por exemplo, que nota de zero a dez você daria para o item 1 (LEIA CADA ITEM) dos Cartórios?
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

IMPORTÂNCIA DOS CARTÓRIOS PARA A SOCIEDADE

Estimulada e única, em %

No que tange à importância dos cartórios para a sociedade, aumenta o número de pessoas que o consideram muito importante.



É maior a valorização entre as mulheres, os usuários com 18-34 anos e pessoas com menor renda e escolaridade, 80%+

MÉDIA GERAL (0-5): 4,4

*Média de todos os itens avaliados

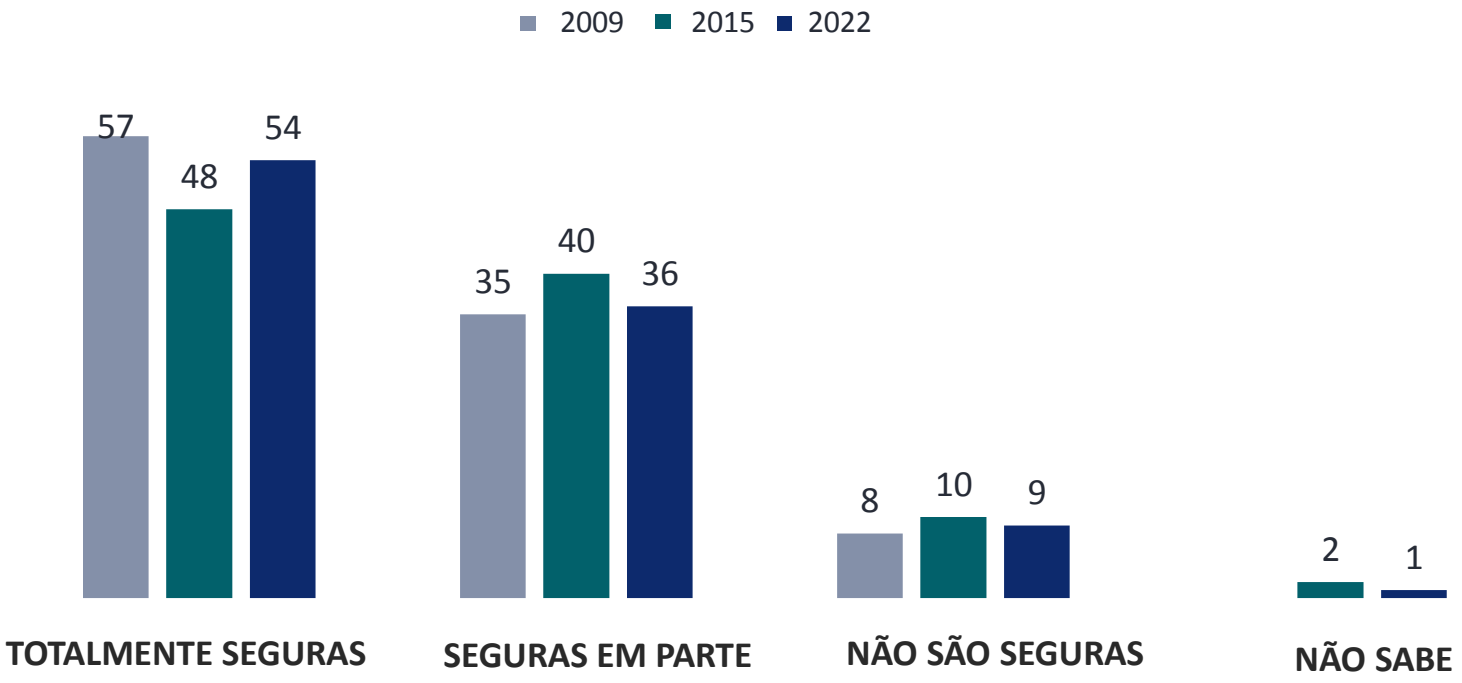
Fonte: P.8b – De um modo geral, o quanto você considera importante os serviços que os Cartórios prestam à sociedade? Muito importante, mais ou menos importante ou nada importante?
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

DOCUMENTOS E TRANSAÇÕES REALIZADAS EM CARTÓRIOS

Estimulada e única, em %

Os documentos e transações realizadas em cartórios são totalmente seguros para cinco em cada dez entrevistados.

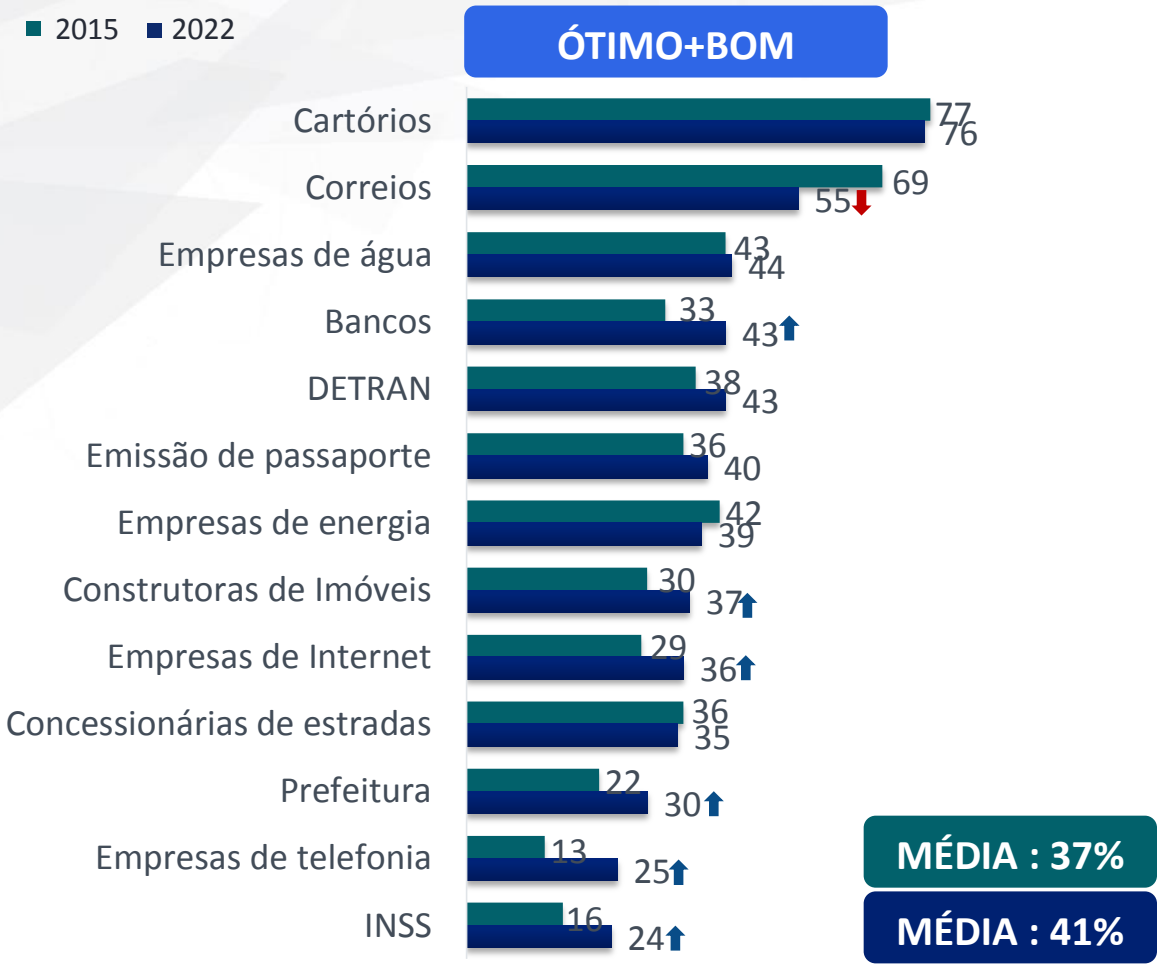


Fonte: P.13 – Você acha que os documentos e transações realizadas em Cartórios são: totalmente seguras, são seguras em parte ou não são seguras?
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS CARTÓRIOS E OUTRAS INSTITUIÇÕES

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE EMPRESAS

Estimulada e única, em %



Média de todos os itens avaliados

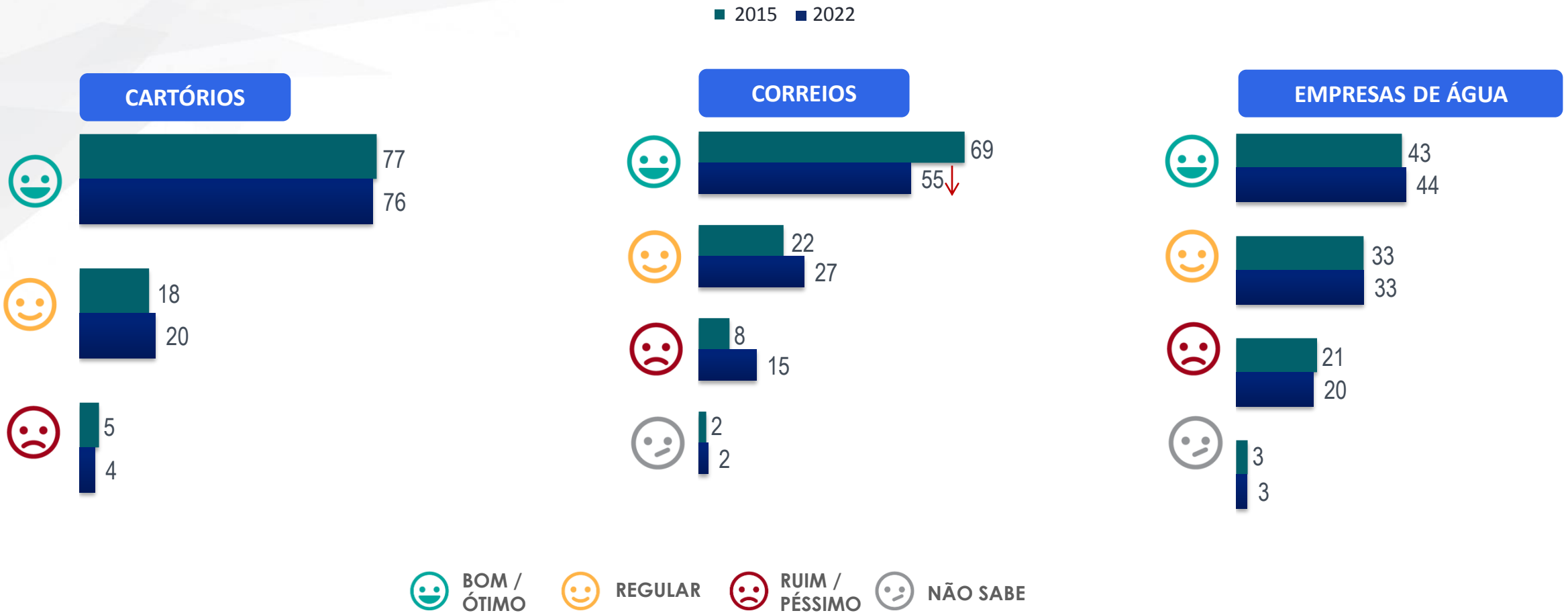
Cartórios se mantêm como o serviço mais bem avaliado, sendo seguido pelos Correios. Prefeitura, empresas de telefonia e INSS têm aprovação relativamente menores.

Comparando com 2015, Correios teve queda na aprovação, enquanto Bancos, Construtoras de imóveis, empresas de internet, concessionárias de estradas, prefeitura, empresas de telefonia e INSS melhoram seus resultados.

Fonte: P.8 – Em termos de ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo, como você avalia os serviços oferecidos (LEIA CADA ITEM):
Base: Total da amostra = 1.045 entrevistas.

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ALGUMAS EMPRESAS

Estimulada e única, em %

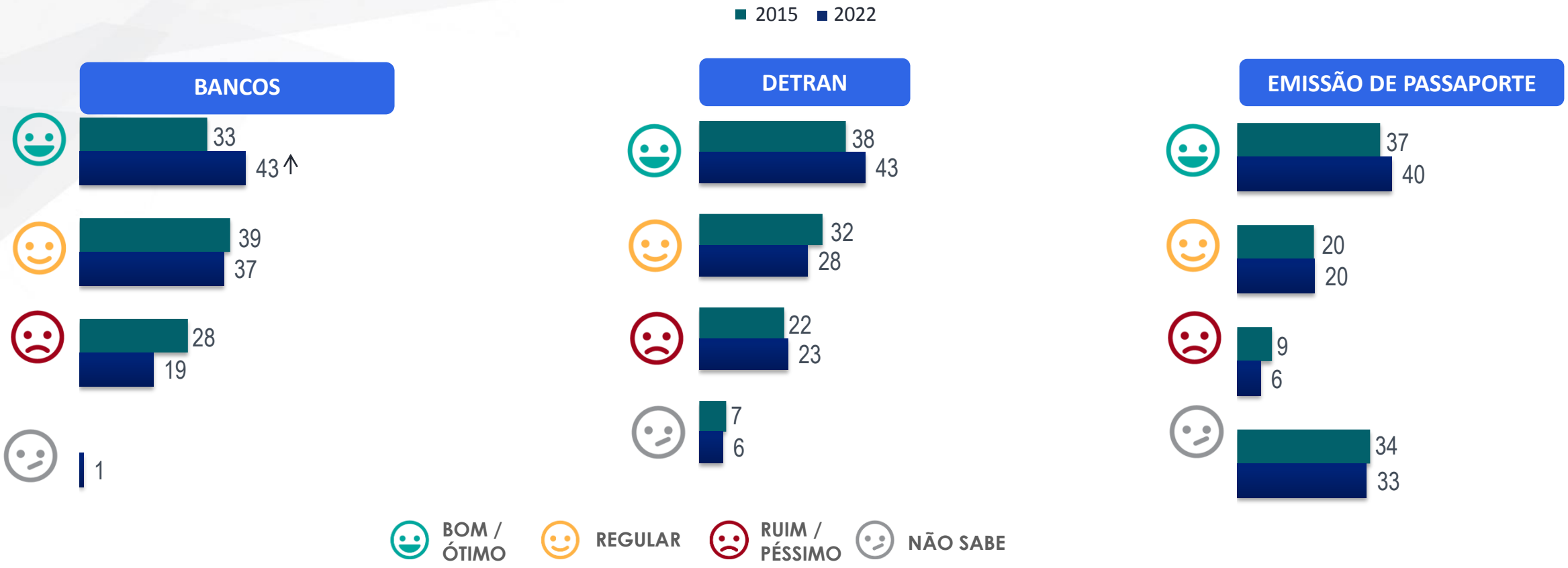


Fonte: P.8 – Em termos de ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo, como você avalia os serviços oferecidos (LEIA CADA ITEM):
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ALGUMAS EMPRESAS

Estimulada e única, em %

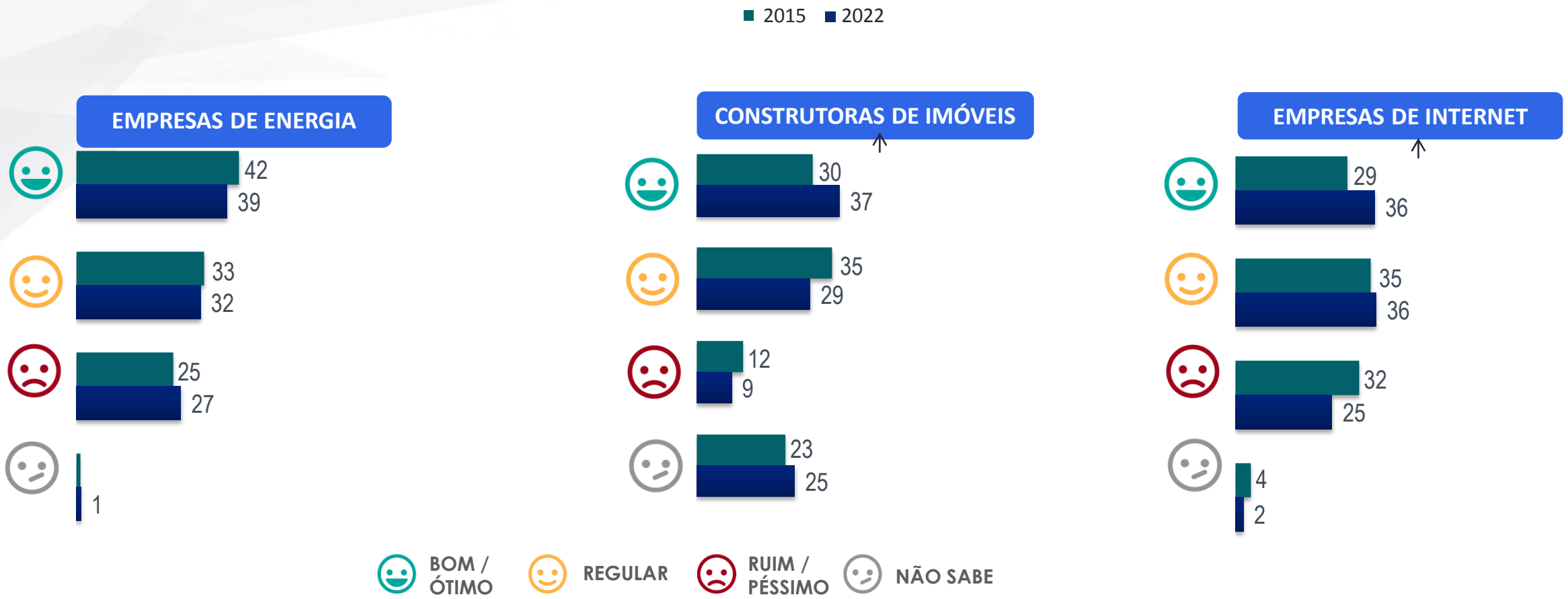


Fonte: P.8 – Em termos de ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo, como você avalia os serviços oferecidos (LEIA CADA ITEM):
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ALGUMAS EMPRESAS

Estimulada e única, em %

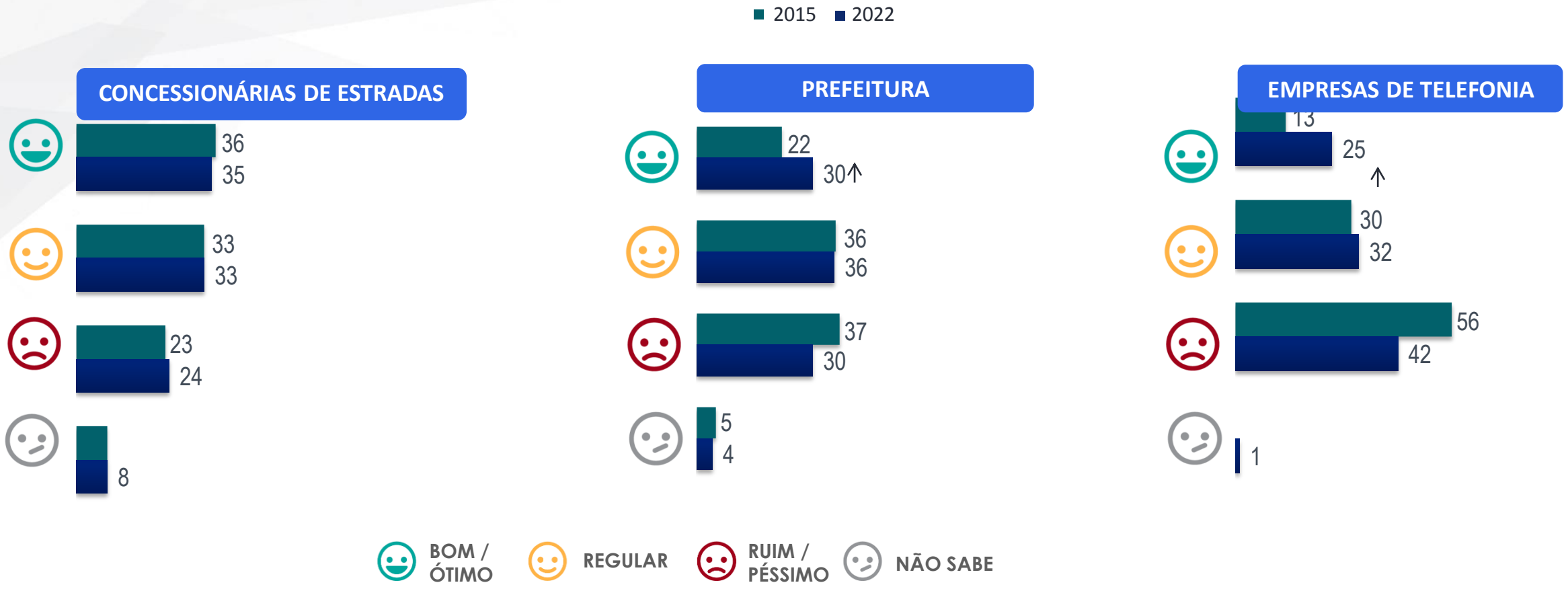


Fonte: P.8 – Em termos de ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo, como você avalia os serviços oferecidos (LEIA CADA ITEM):
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ALGUMAS EMPRESAS

Estimulada e única, em %

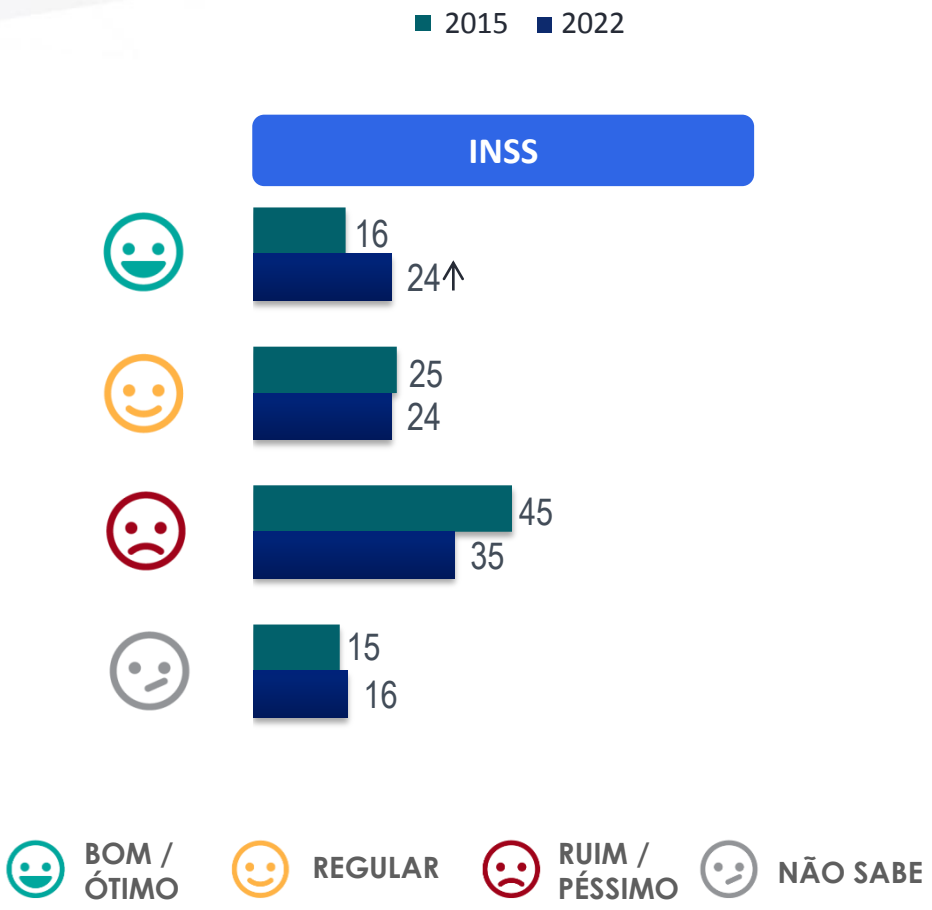


Fonte: P.8 – Em termos de ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo, como você avalia os serviços oferecidos (LEIA CADA ITEM):
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ALGUMAS EMPRESAS

Estimulada e única, em %



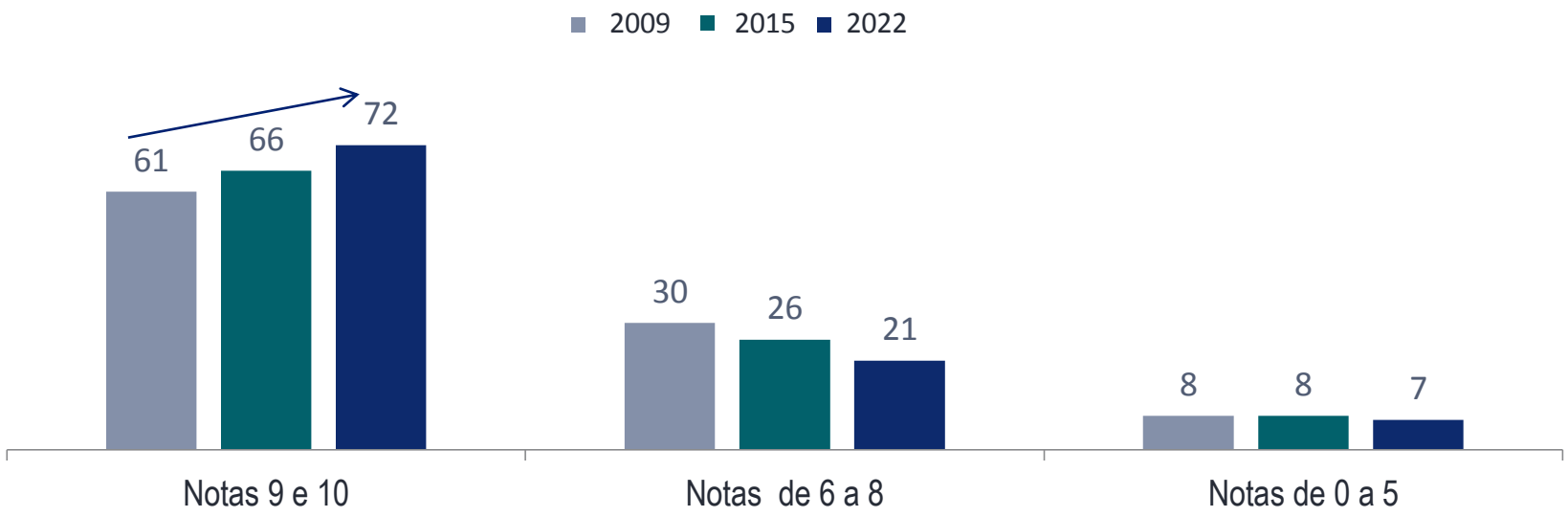
Fonte: P.8 – Em termos de ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo, como você avalia os serviços oferecidos (LEIA CADA ITEM):
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO

Estimulada e única, em %

Maioria dos entrevistados está satisfeita com o serviço recebido no cartório no dia da entrevista, aprovação que melhor a cada medição.



MÉDIA (0-10)	8,6	8,8	8,9

Média de todos os itens avaliados

Fonte: P.9 – Falando sobre o serviço que você recebeu nesse Cartório HOJE, que nota você daria de zero a dez, em que dez significa que você ficou Totalmente Satisfeito e zero significa Nada Satisfeito com o serviço recebido?
Base: Total da amostra, 944 entrevistas.

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO

Estimulada e única, em %

Em Belo Horizonte a aprovação tende a ser menor, quando observadas as notas 9 e 10.

2022 – Por região	Total	São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Curitiba	Distrito Federal
9 e 10	72	73	71	59	77	70
6 a 8	21	21	21	33	17	20
0 a 5	7	6	8	8	6	10
Média	8,8	9,0	8,7	8,5	9,1	8,6
Base	**944**	**312**	**200**	**144**	**144**	**144**

Fonte: P.9 – Falando sobre o serviço que você recebeu nesse Cartório HOJE, que nota você daria de zero a dez, em que dez significa que você ficou Totalmente Satisfeito e zero significa Nada Satisfeito com o serviço recebido?
Base: Total da amostra = 94421 entrevistas.

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO

Estimulada e única, em %

A aprovação dos serviços é elevada de modo similar para os diferentes tipos de cartório.

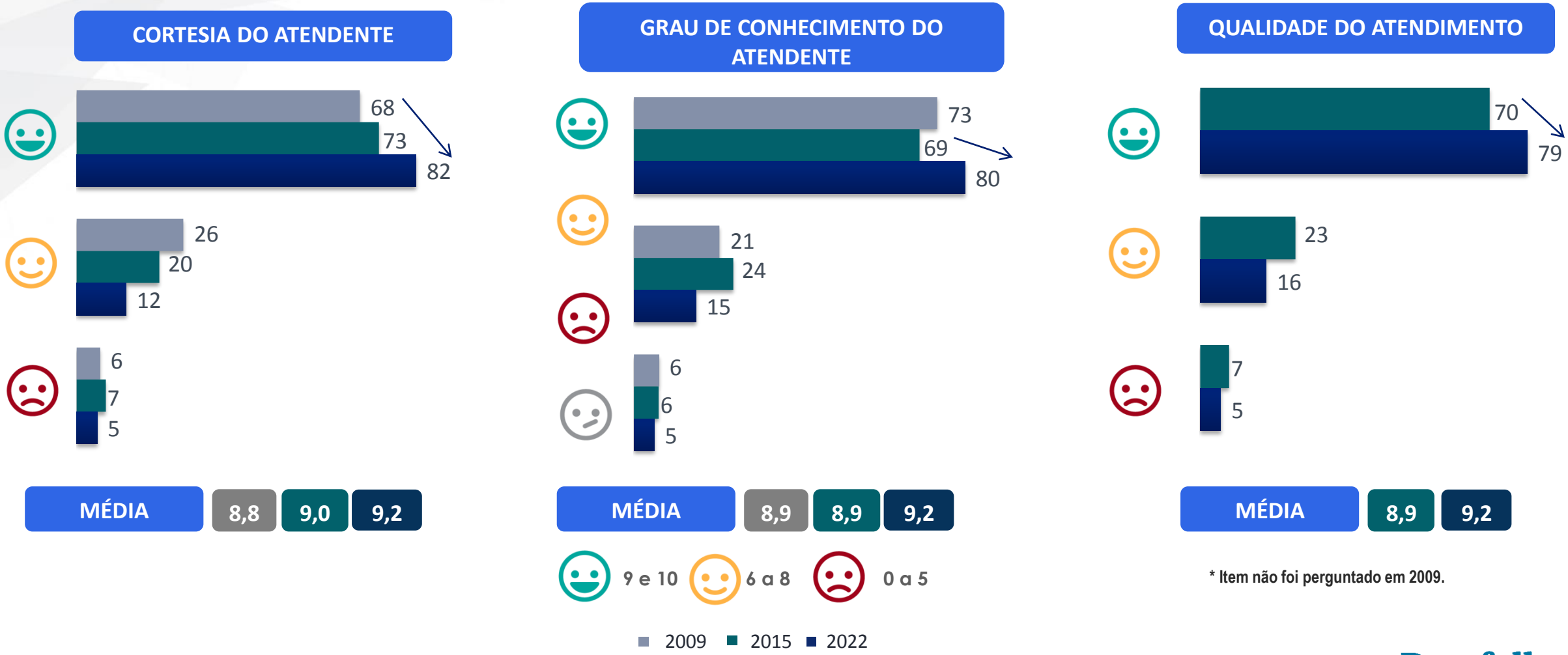
2022 – Por tipo de Cartório	Total	Cartório de Notas	Registro Civil	Registro de Imóveis	Registro de Títulos e Documentos	Registro de Distribuição	Cartórios de Protestos
9 e 10	72	72	72	64	69	67	73
6 a 8	21	23	21	28	22	24	22
0 a 5	7	6	7	8	9	8	5
Média	8,8	8,9	8,8	8,6	8,6	8,5	9,0
Base	**944**	**384**	**357**	**178**	**167**	**71**	**116**

Fonte: P.9 – Falando sobre o serviço que você recebeu nesse Cartório HOJE, que nota você daria de zero a dez, em que dez significa que você ficou Totalmente Satisfeito e zero significa Nada Satisfeito com o serviço recebido?
Base: Total da amostra = 1.045 entrevistas.

SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO

Estimulada e única, em %

Considerando as notas máximas (9 e 10), aspectos do atendimento obtêm ampla aprovação e melhora em comparação às medições anteriores.



* Item não foi perguntado em 2009.

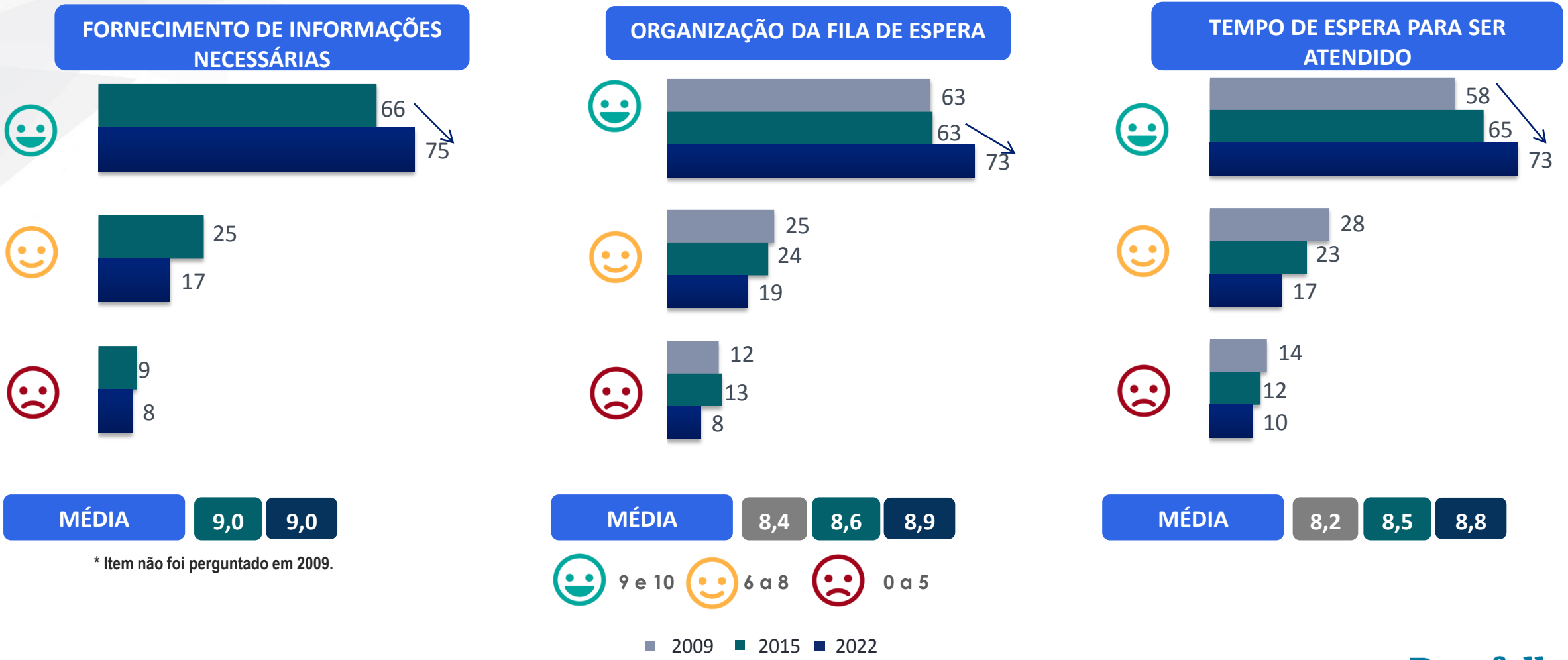
Fonte: P.10 – Continuando com a escala de zero a dez, em que dez significa Totalmente Satisfeito e zero, Nada Satisfeito, como você classifica o serviço que recebeu HOJE nesse cartório quanto à/ ao (LEIA CADA ITEM): Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

Datafolha INSTITUTO DE PESQUISAS

SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO

Estimulada e única, em %

7 em cada 10 entrevistados estão satisfeitos com o fornecimento de informações, a organização da fila de espera e o tempo de espera para ser atendido. Todos os pontos avaliados melhoram em relação a 2015.



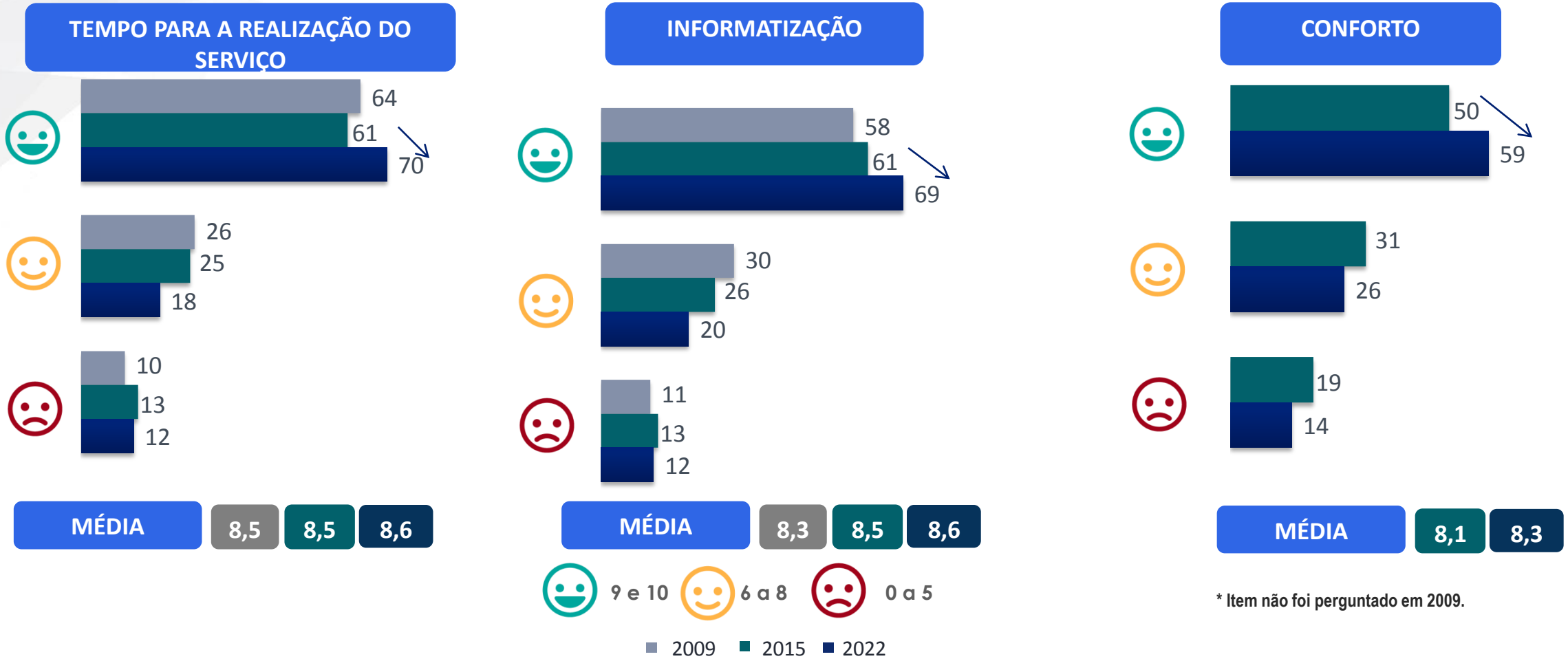
Fonte: P.10 – Continuando com a escala de zero a dez, em que dez significa Totalmente Satisfeito e zero, Nada Satisfeito, como você classifica o serviço que recebeu HOJE nesse cartório quanto à/ ao (LEIA CADA ITEM): Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

Datafolha INSTITUTO DE PESQUISAS

SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO

Estimulada e única, em %

Tempo para a realização do serviço e informatização obtêm mais satisfação. Conforto é bem avaliado, mas com taxa relativamente menor.



* Item não foi perguntado em 2009.

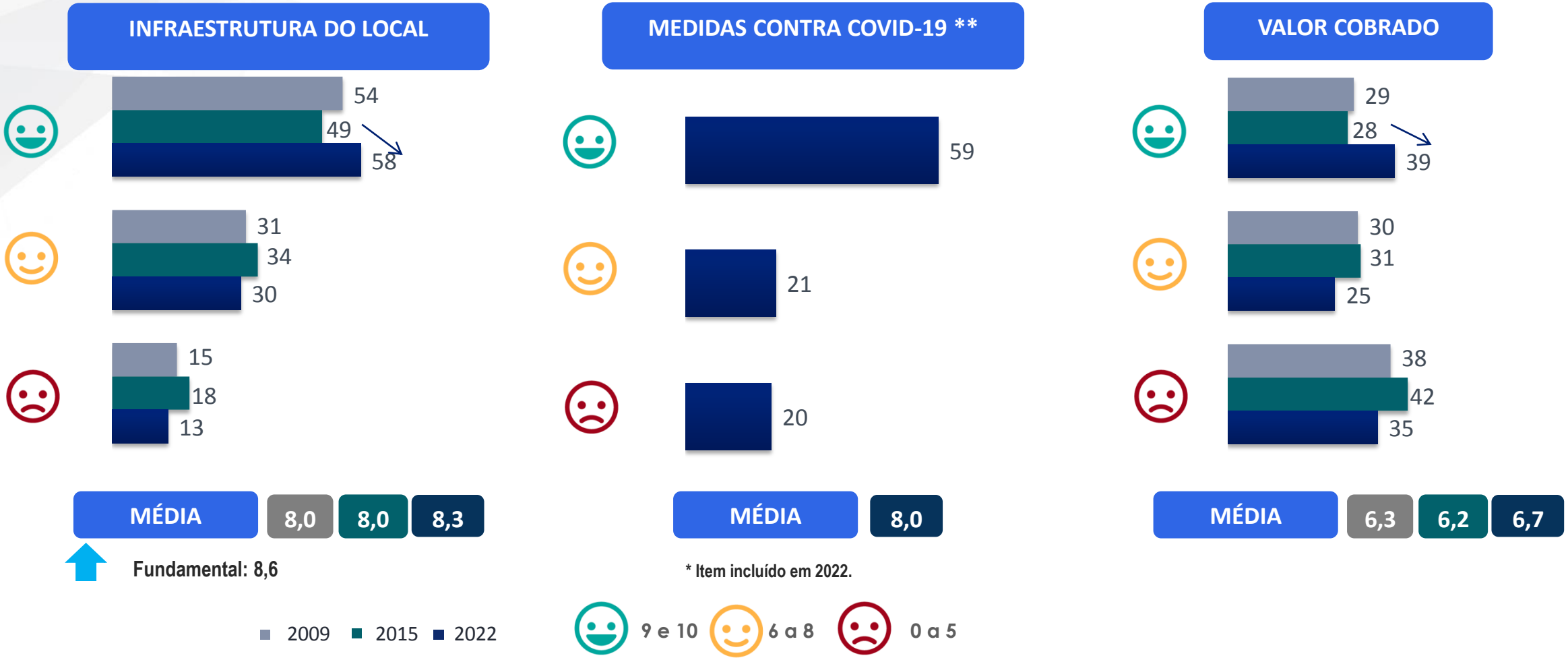
Fonte: P.10 – Continuando com a escala de zero a dez, em que dez significa Totalmente Satisfeito e zero, Nada Satisfeito, como você classifica o serviço que recebeu HOJE nesse cartório quanto à/ ao (LEIA CADA ITEM): Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

Datafolha INSTITUTO DE PESQUISAS

SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO

Estimulada e única, em %

Infraestrutura e valor cobrado têm avaliações mais positivas na comparação com 2015.



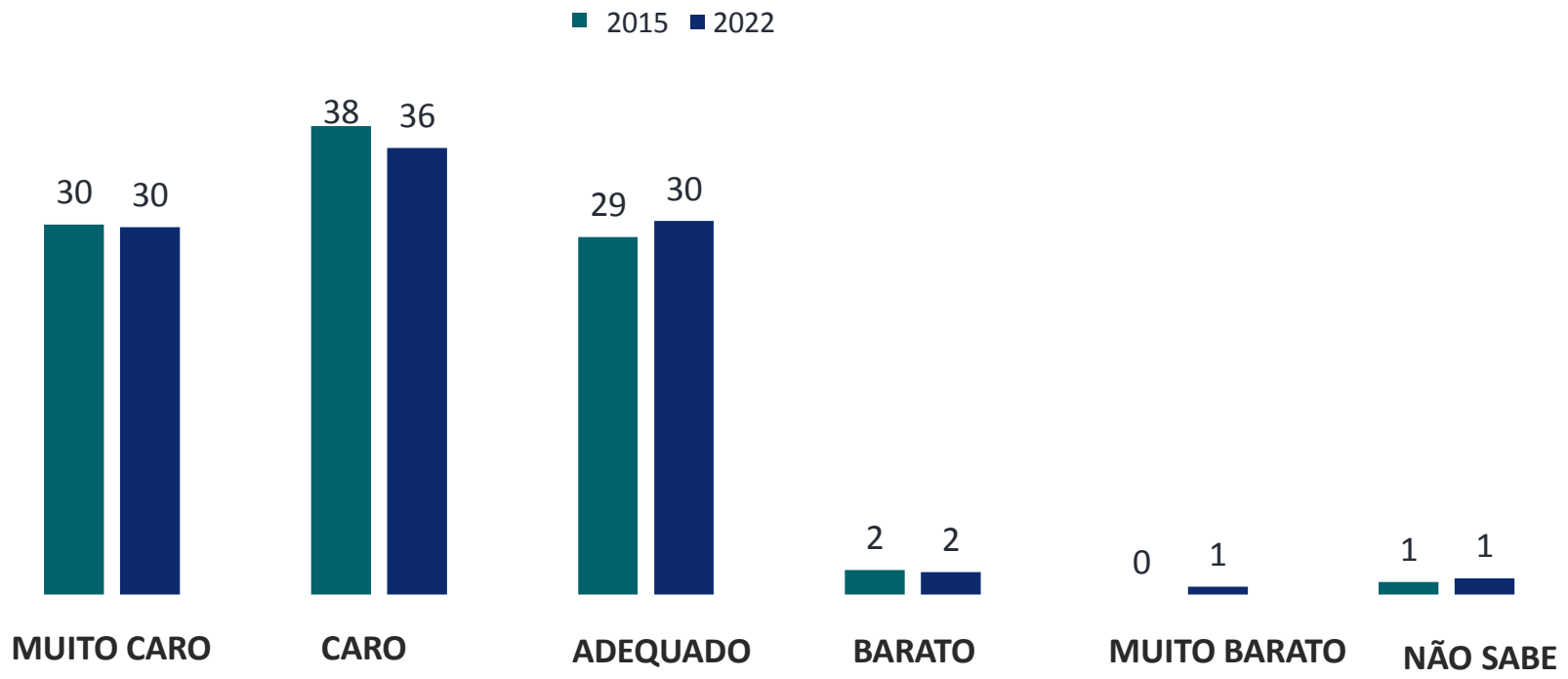
Fonte: P.10 – Continuando com a escala de zero a dez, em que dez significa Totalmente Satisfeito e zero, Nada Satisfeito, como você classifica o serviço que recebeu HOJE nesse cartório quanto à/ ao (LEIA CADA ITEM): Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

Datafolha INSTITUTO DE PESQUISAS

AVALIAÇÃO DO CUSTO DOS SERVIÇOS

Estimulada e única, em %

Não há consenso na avaliação do custo dos serviços, parcela equivalente avalia como muito caro, caro e adequado.



Fonte: P.12a – De maneira geral, como você avalia o valor total cobrado para os serviços prestados pelos Cartórios: muito caro, caro, adequado, barato ou muito barato?
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

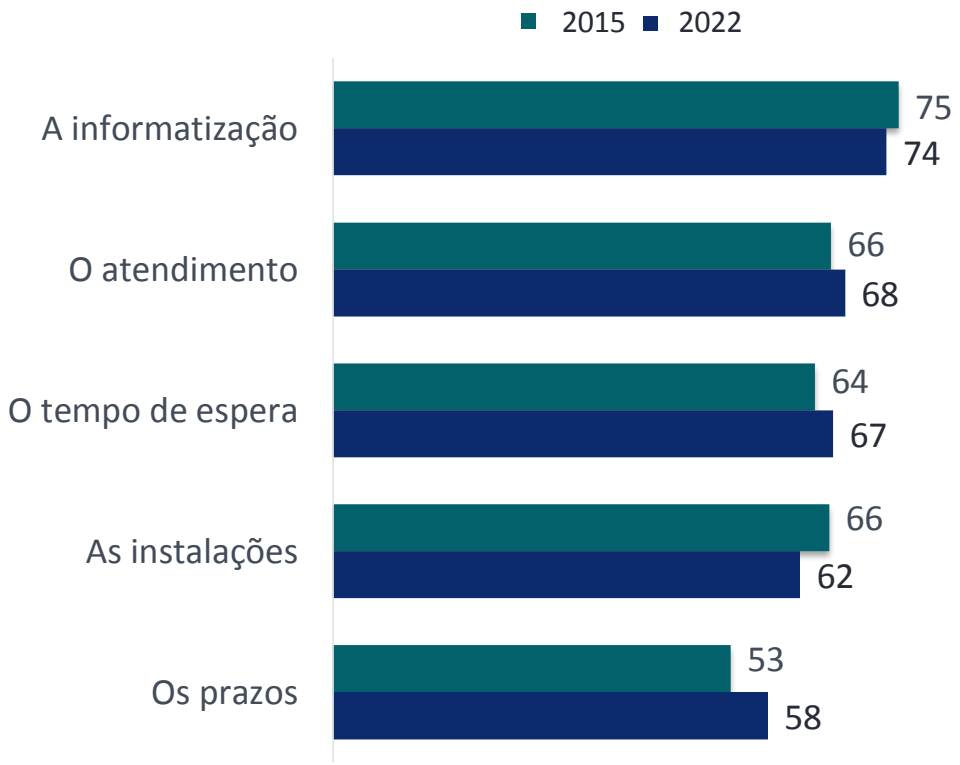
MUDANÇAS NOS SERVIÇOS DOS CARTÓRIOS

PERCEBEU MUDANÇAS NOS SERVIÇOS E INFRAESTRUTURA DOS CARTÓRIOS ?

Estimulada e única, em %

Das mudanças que aconteceram nos últimos anos, a principal foi a informatização, ficando nos mesmos patamares de 2015

NOS ÚLTIMOS 10 ANOS , NOTOU ALGUMA MUDANÇA NOS CARTÓRIOS QUANTO A:



Fonte: P.21 – Pensando nos últimos dez anos, você notou alguma mudança nos Cartórios quanto (LEIA CADA ITEM)?
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

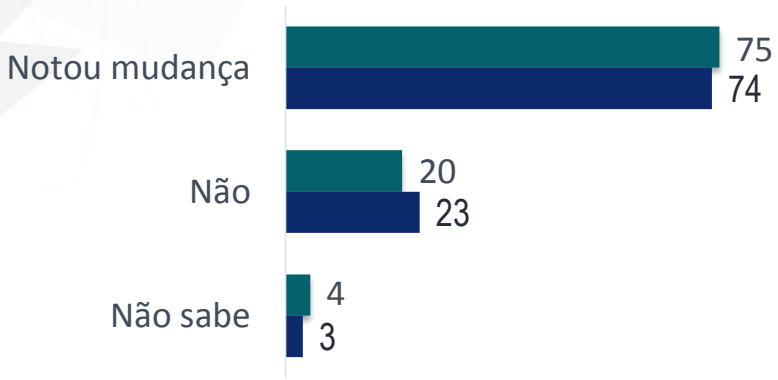
Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

PERCEBEU MUDANÇAS NOS SERVIÇOS E INFRAESTRUTURA DOS CARTÓRIOS ?

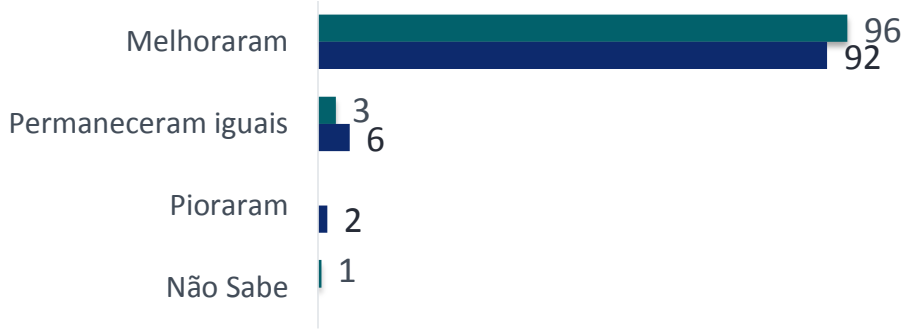
Estimulada e única, em %

2015 ■ 2022

INFORMATIZAÇÃO

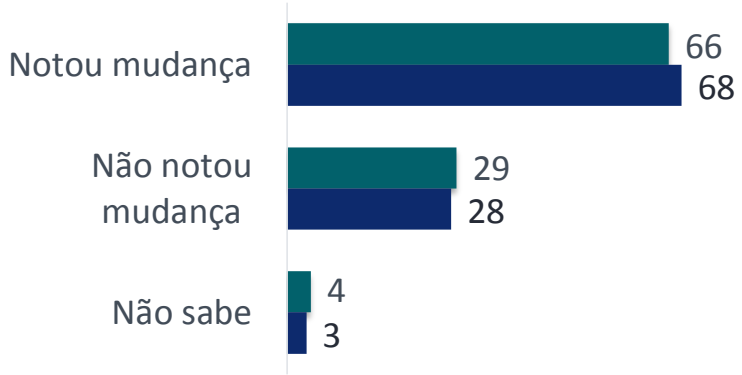


AVALIAÇÃO

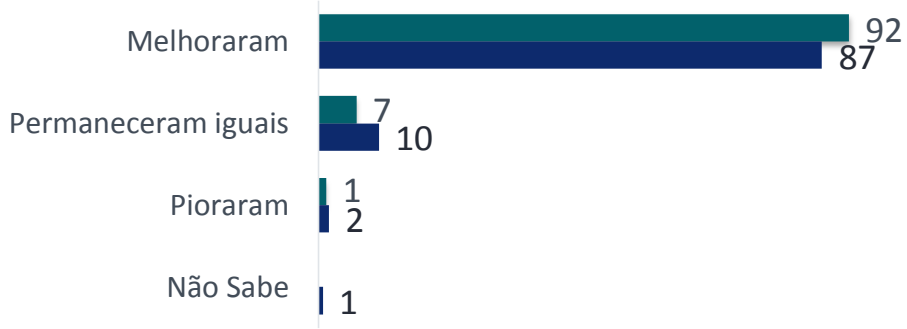


Base: Entrevistados que notaram alguma mudança na informatização = 694 entrevistas.

ATENDIMENTO



AVALIAÇÃO



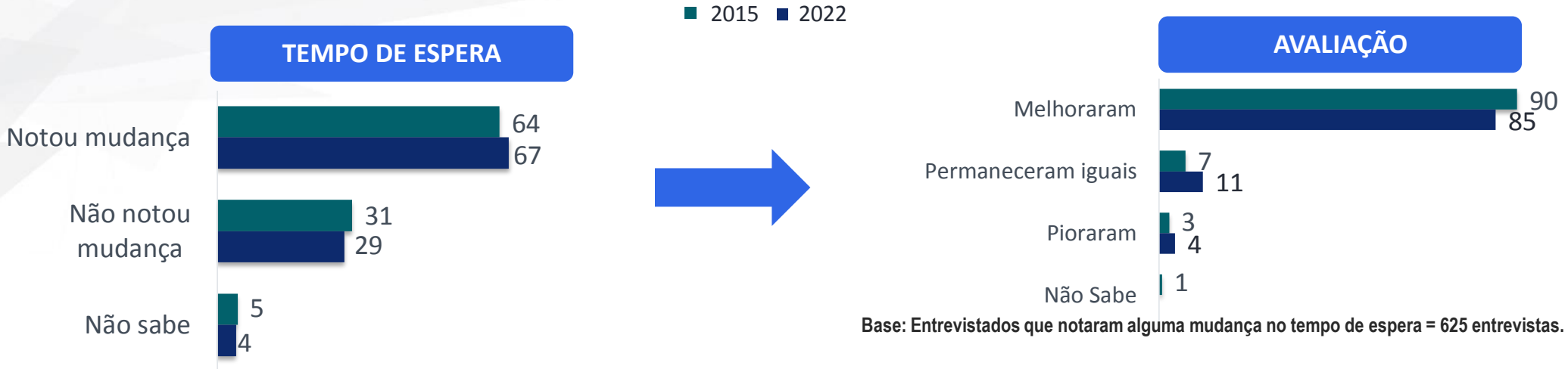
Base: Entrevistados que notaram alguma mudança no atendimento = 641 entrevistas.

Fonte: P.21 – Pensando nos últimos dez anos, você notou alguma mudança nos Cartórios quanto ?/ P.21a Na sua opinião, _____ melhoraram, permaneceram iguais ou pioraram?
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

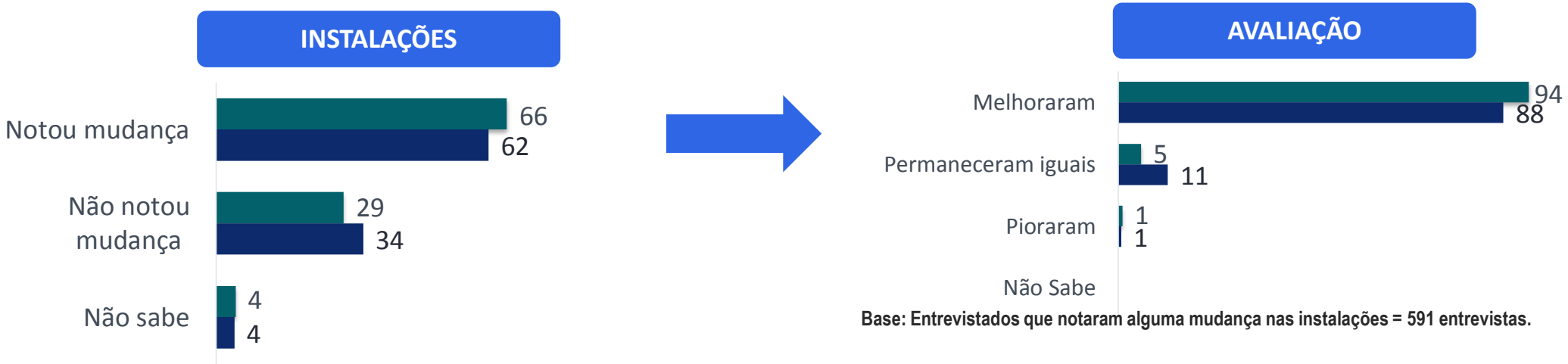
Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

PERCEBEU MUDANÇAS NOS SERVIÇOS E INFRAESTRUTURA DOS CARTÓRIOS ?

Estimulada e única, em %



Base: Entrevistados que notaram alguma mudança no tempo de espera = 625 entrevistas.



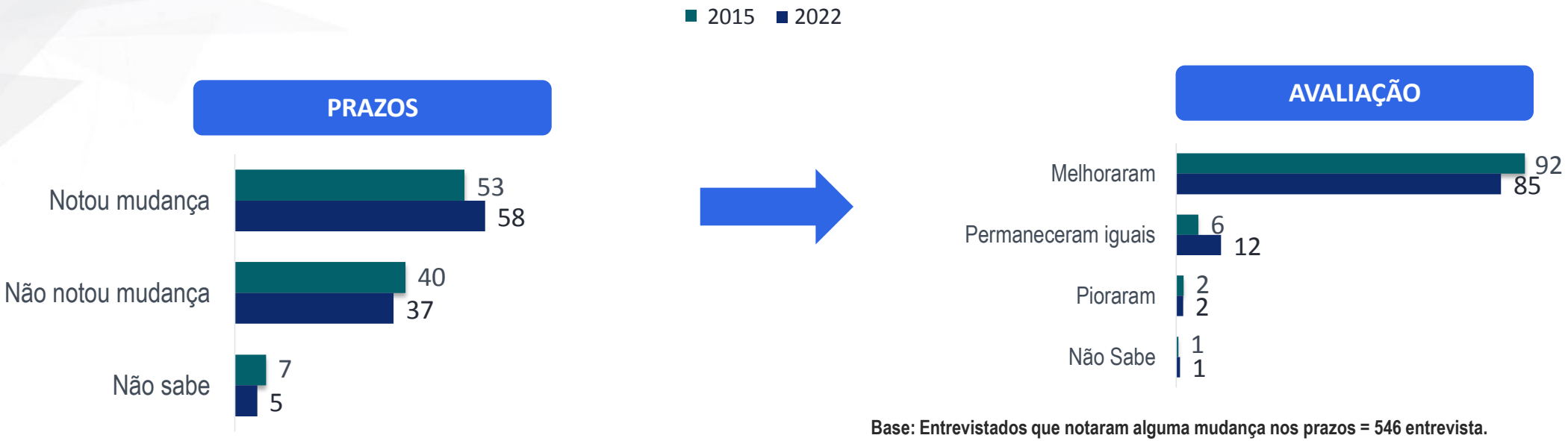
Base: Entrevistados que notaram alguma mudança nas instalações = 591 entrevistas.

Fonte: P.21 – Pensando nos últimos dez anos, você notou alguma mudança nos Cartórios quanto ?/ P.21a Na sua opinião, _____ melhoraram, permaneceram iguais ou pioraram?
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

PERCEBEU MUDANÇAS NOS SERVIÇOS E INFRAESTRUTURA DOS CARTÓRIOS ?

Estimulada e única, em %



Base: Entrevistados que notaram alguma mudança nos prazos = 546 entrevista.

Fonte: P.21 – Pensando nos últimos dez anos, você notou alguma mudança nos Cartórios quanto ?/ P.21a Na sua opinião, _____ melhoraram, permaneceram iguais ou pioraram?
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

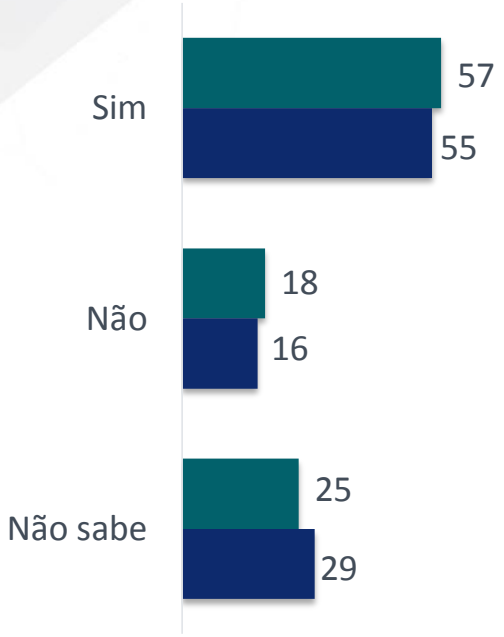
CONHECIMENTO SOBRE AS ATIVIDADES DOS CARTÓRIOS

CONHECIMENTO SOBRE AS ATIVIDADES DOS CARTÓRIOS

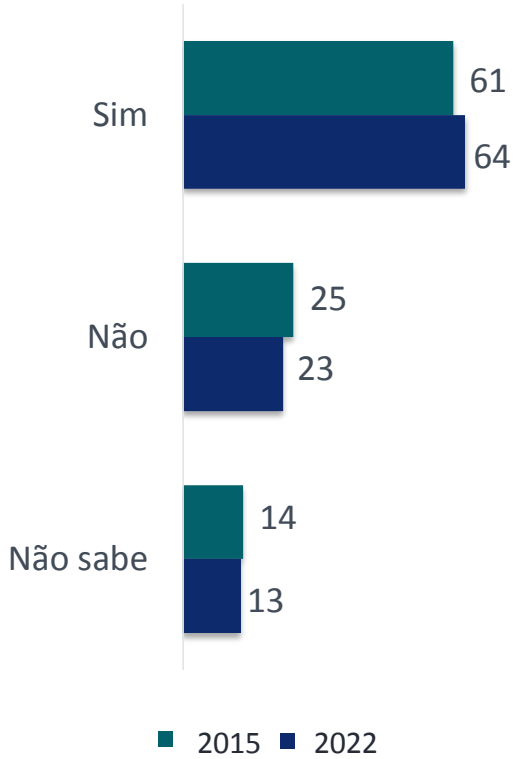
Única, em %

Maioria entende que valores são fixados por lei e responsáveis precisam ser aprovados em concurso público. Quanto ao valor repassado, as opiniões se dispersam, sem convergência.

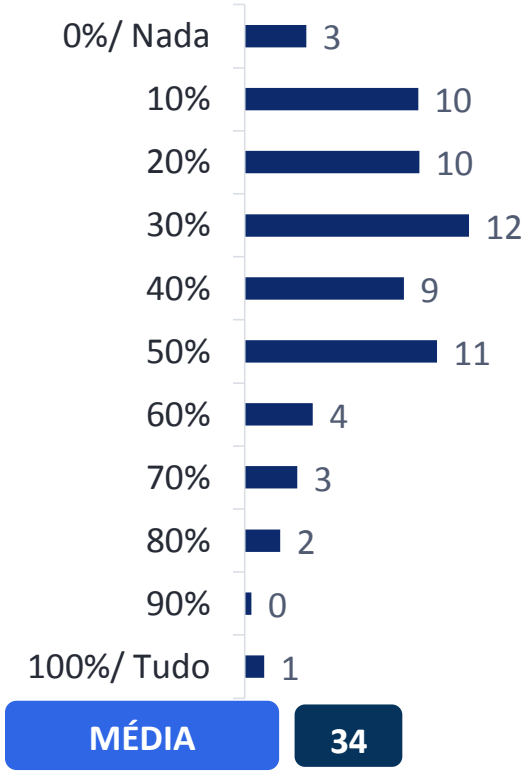
Valores são fixados por lei?



Responsável pelo Cartório precisa ser aprovado em Concurso Público?



Quanto acha que o cartório repassa para o poder público ou entidades privadas ? (Estimulada)



Média de todos os itens avaliados

33% responderam que não sabem e 1% outras respostas

Fonte: P.15a – Pelo o que você sabe ou ouviu dizer, os valores cobrados pelos Cartórios são ou não fixados por Lei? P.15b – Pelo o que você sabe ou ouviu dizer, para exercer a sua função, o responsável do Cartório precisa ou não ser aprovado em concurso público? P15c. Do valor pago para a prática do(s) ato(s) que você solicitou, quanto acha que o cartório repassa para o poder público ou entidades privadas?
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

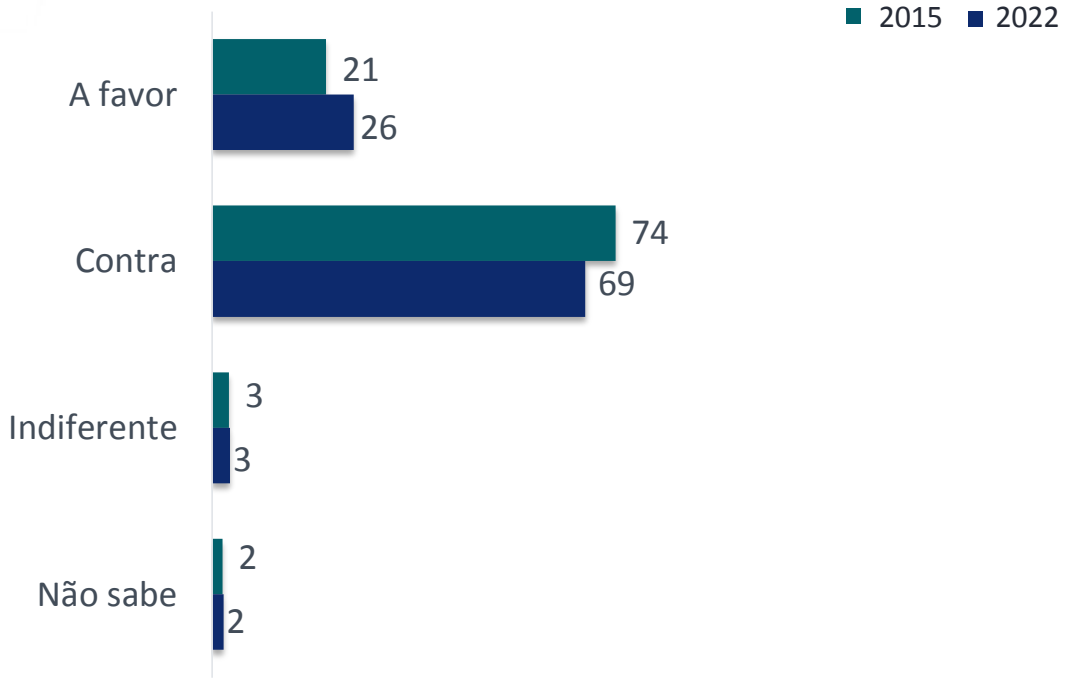
SUBSTITUIÇÃO DOS SERVIÇOS DOS CARTÓRIOS

SUBSTITUIÇÃO DOS SERVIÇOS DOS CARTÓRIOS-PREFEITURA E ÓRGÃOS PÚBLICOS

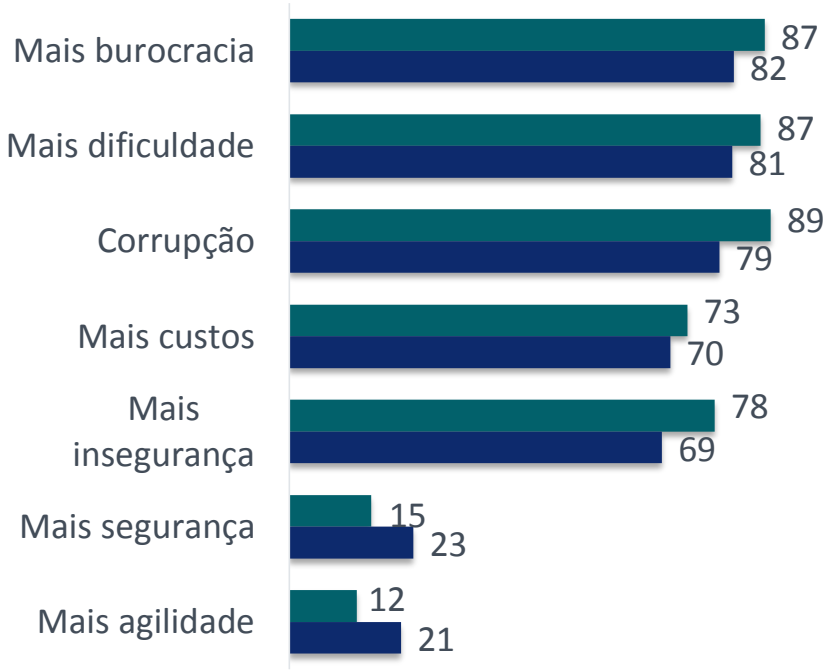
Estimulada e única, em %

Maioria é contra substituir os serviços dos cartórios pela Prefeitura e órgãos públicos, indicando que caso ocorresse teria uma piora em alguns aspectos do serviço.

Você é a favor ou contra que a Prefeitura e órgãos públicos passem a realizar os serviços dos Cartórios?



Caso a Prefeitura ou outros órgãos públicos realizem os serviços dos Cartórios , eles trarão:



Fonte: P.13a – Algumas pessoas acham que os serviços realizados atualmente pelos Cartórios deveriam passar a ser realizados pela Prefeitura ou outros órgãos públicos. Você é a favor ou contra essa mudança? P.13b – Na sua opinião, caso a Prefeitura ou outros órgãos públicos realizem os serviços dos Cartórios, eles trarão (LEIA CADA ITEM) ao processo?
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

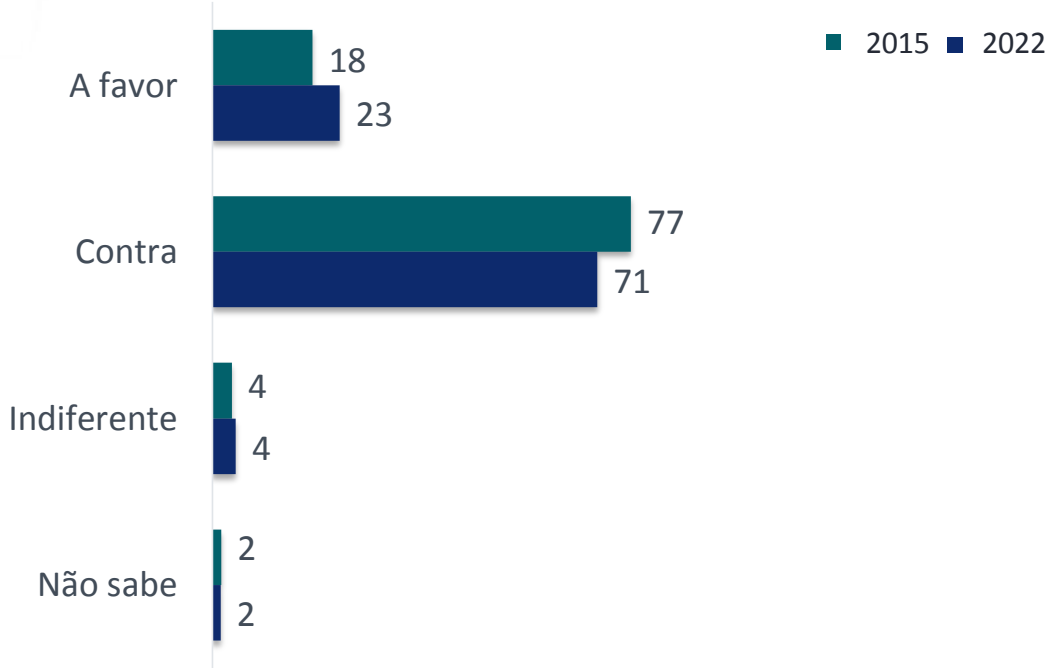
Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

SUBSTITUIÇÃO DOS SERVIÇOS DOS CARTÓRIOS- EMPRESAS PRIVADAS

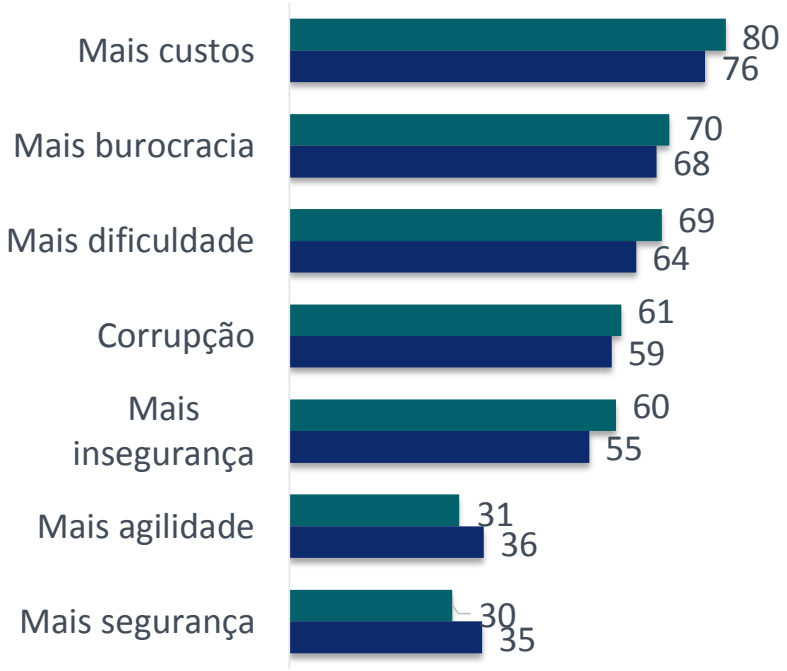
Estimulada e única, em %

O mesmo ocorre com as empresas privadas: maioria do público é contra que empresas privadas passem a realizar os serviços dos cartórios.

Você é a favor ou contra que Empresas privadas passem a realizar os serviços dos Cartórios?



Caso as Empresas privadas realizem os serviços dos Cartórios, elas trarão



Fonte: P.14a – Algumas pessoas acham que os serviços realizados atualmente pelos Cartórios deveriam passar a ser realizados por Empresas privadas, como Bancos e SERASA. Você é a favor ou contra essa mudança? P.14b – Na sua opinião, caso as empresas privadas, como Bancos e SERASA, realizem os serviços dos Cartórios, elas trarão (LEIA CADA ITEM) ao processo?
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

Datafolha INSTITUTO DE PESQUISAS

CASO ESSE SERVIÇO FOSSE OFERECIDO PELOS CARTÓRIOS, O CIDADÃO SERIA MELHOR ATENDIDO ?

Estimulada e única, em %

Os serviços mencionados (emissão de passaporte, registro de empresas, RG e requerimento previdenciários), teriam melhor atendimento se fossem oferecidos pelos cartórios, na opinião da maioria dos entrevistados.

Fonte: P.15d – Na sua opinião, caso o serviço de (LEIA CADA ITEM) fosse oferecido pelos Cartórios o cidadão seria melhor atendido?
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

PRINCIPAIS RESULTADOS

PRINCIPAIS RESULTADOS - IMAGEM

Os resultados do terceiro estudo realizado para verificar a imagem dos cartórios, permanecem positivos e com evolução nas atribuições de notas 9 e 10, em comparação a 2015.

Cartórios

7,9 Confiança
(média 0-10)

- Líder no ranking com 15 instituições
- Média geral 6,3 (0-10)
- Instituições com resultados acima da média:

↳ 7,0 Forças Armadas
↳ 7,0 Polícia (militar, civil) (⬆6,1 em 2015)
↳ 6,9 Correios
↳ 6,9 Empresas privadas
↳ 6,8Advocacia
↳ 6,7 Igreja ou Instituições religiosas
↳ 6,4 Bancos

Melhora o resultado, em relação a 2015, considerando as notas 9 e 10 (37% para 46%)

7,9 Imagem
(média 0-10)

↳ 8,5 Seriedade
↳ 8,4 Honestidade
↳ 8,3 Confiança e credibilidade
↳ 8,3 Competência
↳ 8,0 Tradição
↳ 7,9 Segurança
↳ 7,7 Tecnologia
↳ 7,6 Agilidade/ rapidez
↳ 7,2 Inovação/ modernidade
↳ 7,1 Visão de futuro

Todos os aspectos avaliados melhoram em relação a 2015, considerando as notas 9 e 10

72% consideram importante os serviços que os Cartórios prestam à sociedade (68% e 2015)

54% acham que os documentos e transações realizadas em Cartórios são totalmente seguros (48% em 2015)

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

PRINCIPAIS RESULTADOS - AVALIAÇÃO

Os serviços oferecidos pelos cartórios são aprovados pela maioria dos entrevistados. Comparando com outras empresas de prestação de serviços, cartórios obtêm a melhor nota geral.

Cartórios

76% Aprovação
(ótimo+bom)

- Líder no ranking com 13 prestadores de serviços
- Média geral 41% (ótimo+bom)
-Instituições com resultados acima da média:

↳ 55% Correios (⬇ 69% 2015)
↳ 44% Empresas de água
↳ 43% Bancos (⬆ 33% 2015)
↳ 43% DETRAN
↳ 40% Emissão de passaporte

Prefeitura (30%), empresas de telefonia (25%) e INSS (24%), menor aprovação

8,9 Satisfação
(média 0-10)

↳ 9,2 Cortesia
↳ 9,2 Grau de conhecimento
↳ 9,2 Qualidade do atendimento
↳ 9,0 Fornecimento de informações
↳ 8,9 Organização da fila de espera
↳ 8,8 Tempo de espera para ser atendido
↳ 8,6 Tempo para a realização do serviço
↳ 8,6 Informatização
↳ 8,3 Conforto
↳ 8,3 Infraestrutura do local
↳ 8,0 Medidas de proteção x coronavírus
↳ 6,7 Valor cobrado

Todos melhoram nas atribuições de notas 9 e 10, em relação a 2015. Menor aprovação em BH (59)

66% avaliam o valor total cobrado para os serviços prestados pelos Cartórios como caro/muito caro (68% em 2015)

A percepção de que os cartórios oferecem um serviço caro é mais frequentemente relatada no Rio de Janeiro e Belo Horizonte.

Maioria percebe que houve mudanças nos cartórios, nos últimos 10 anos:

↳ 74% Informatização
↳ 68% Atendimento
↳ 67%Tempo de espera
↳ 62% instalações
↳ 58% Os prazos

Para 85% ou mais, em cada item, percebem que mudou para melhor
(entrevistados que percebem que mudou)

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

PRINCIPAIS RESULTADOS

De modo geral, os entrevistados concordam que os serviços oferecidos pelos cartórios continuem sendo realizados pela instituição e percebem que haveria melhora em outros serviços, caso os cartórios assumissem a demanda.

69% são contra que a Prefeitura e órgãos públicos passem a realizar os serviços dos Cartórios (26% á favor)

Se houvesse a mudança, avaliam que haveria:
82% mais burocracia; 81% mais dificuldade; 79% corrupção; 70% mais custos; 69% mais insegurança; 23% mais segurança; 21% mais agilidade

71% são contra que empresas privadas passem a realizar os serviços dos Cartórios (18% à favor)

Se houvesse a mudança, avaliam que haveria:
76% mais custos; 68% mais burocracia; 64% mais dificuldade; 59% corrupção; 55% mais insegurança; 36% mais agilidade; 35% mais segurança

Por outro lado,

Quando perguntados sobre a hipótese de alguns serviços que poderiam ser oferecidos pelos cartórios, a maioria responde que seria melhor atendida:

- 57% Emissão de passaportes (57% 2015)
- 66% Emissão do documento único de identidade (52% 2015)
- 66% Registro de empresas (63% 2015)
- 62% Requerimentos previdenciários

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

Imagem dos cartórios III

CNR
CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE NOTÁRIOS E REGISTRADORES

Junho de 2022

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS