

# Imagem dos cartórios III

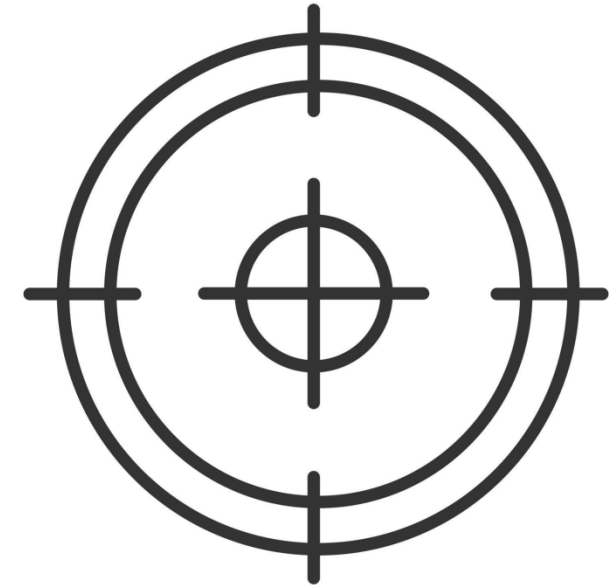


Junho de 2022

**Datafolha**  
INSTITUTO DE PESQUISAS

## OBJETIVOS

- Verificar como a população usuária de serviços notários 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

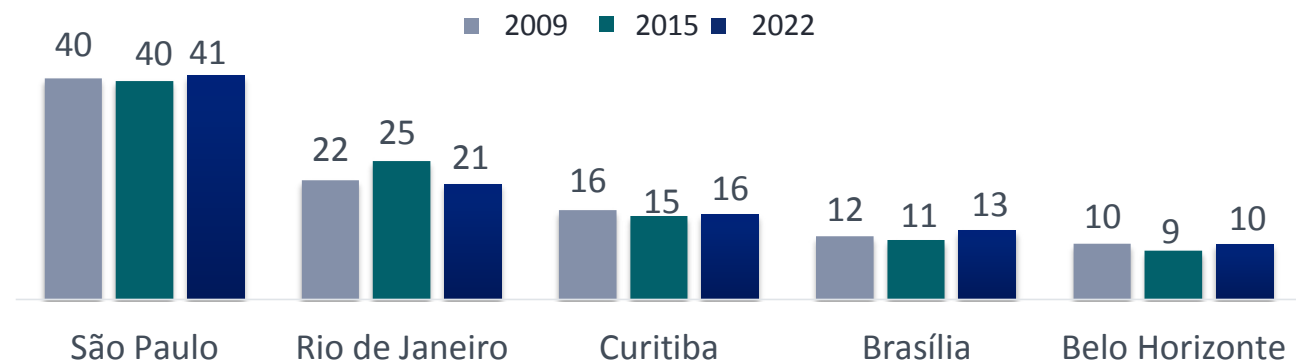
# Metodologia

## 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



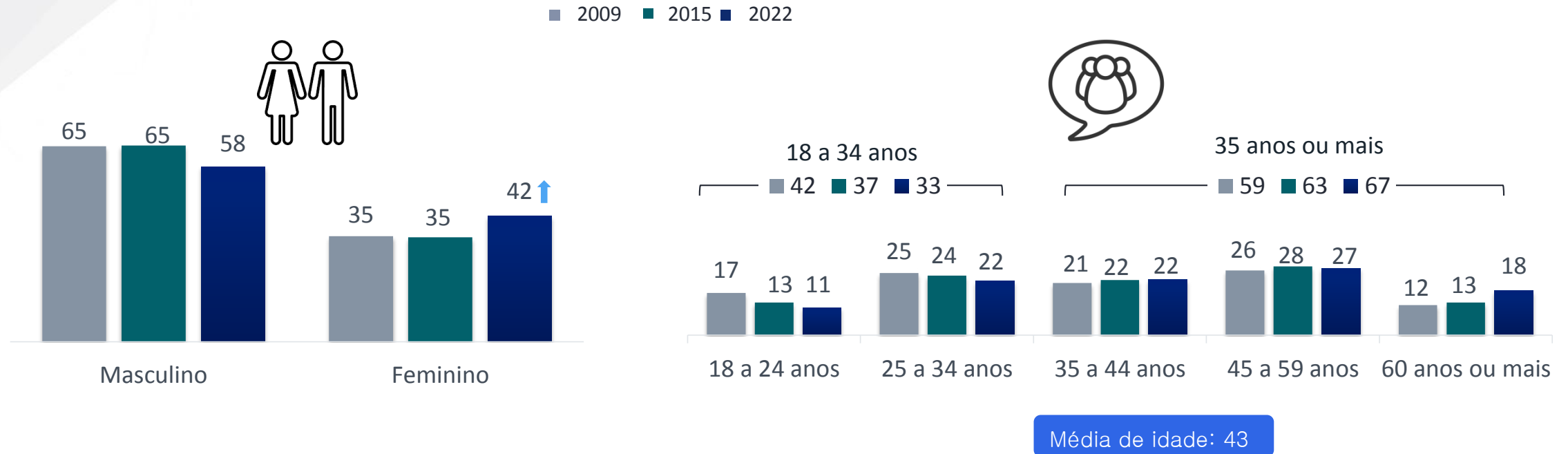
Essa amostra permite a comparação com os resultados da pesquisa realizada em 2015.

**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).

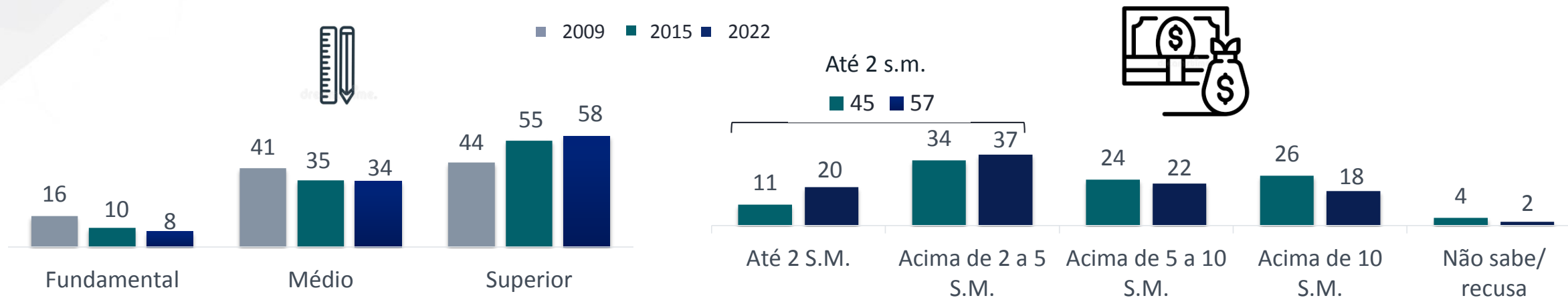


# PERFIL DA AMOSTRA

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.

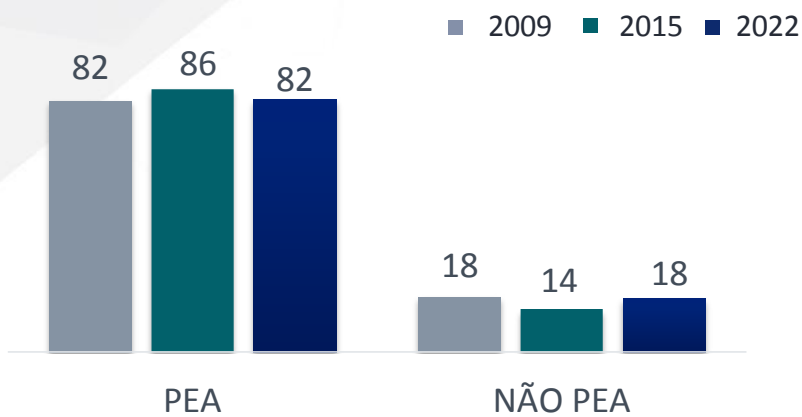




# PERFIL DA AMOSTRA

Em %

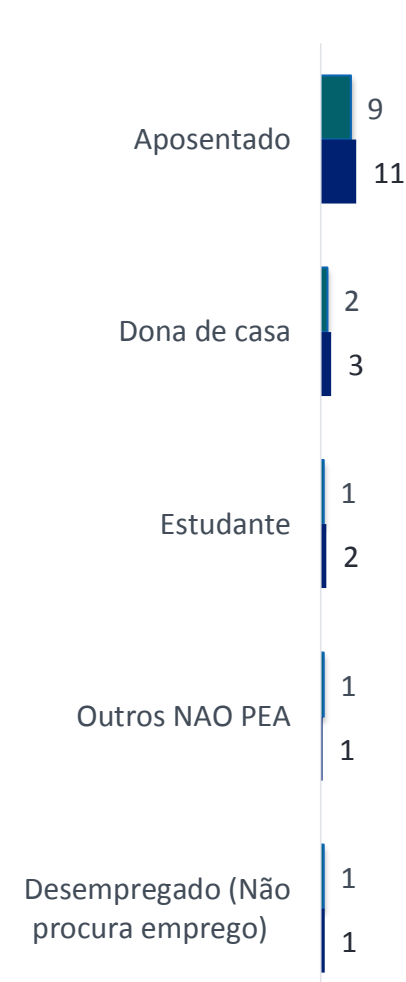
Cerca de oito em cada dez usuários são economicamente ativos, 31% assalariados registrados.



## PEA



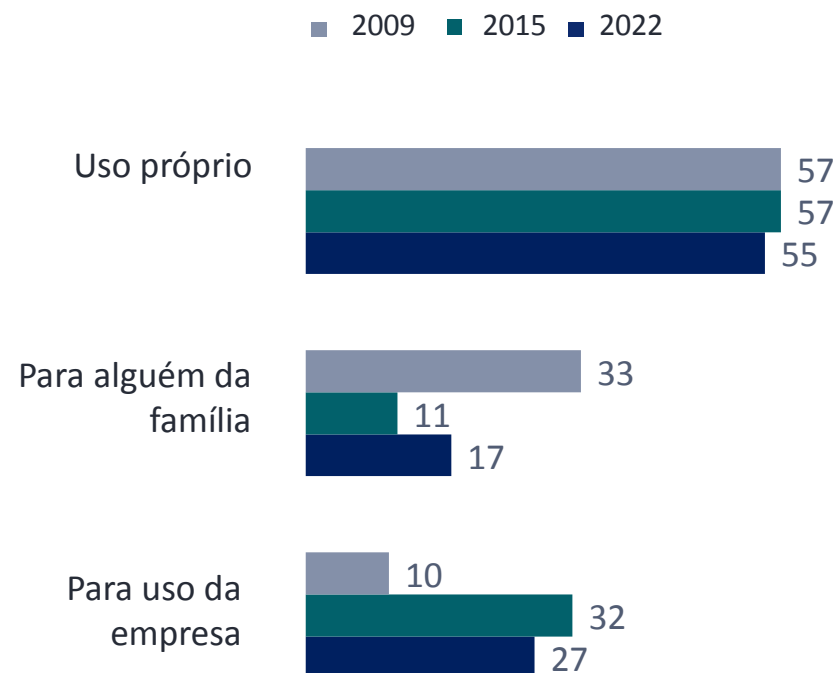
## NÃO PEA



# 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.



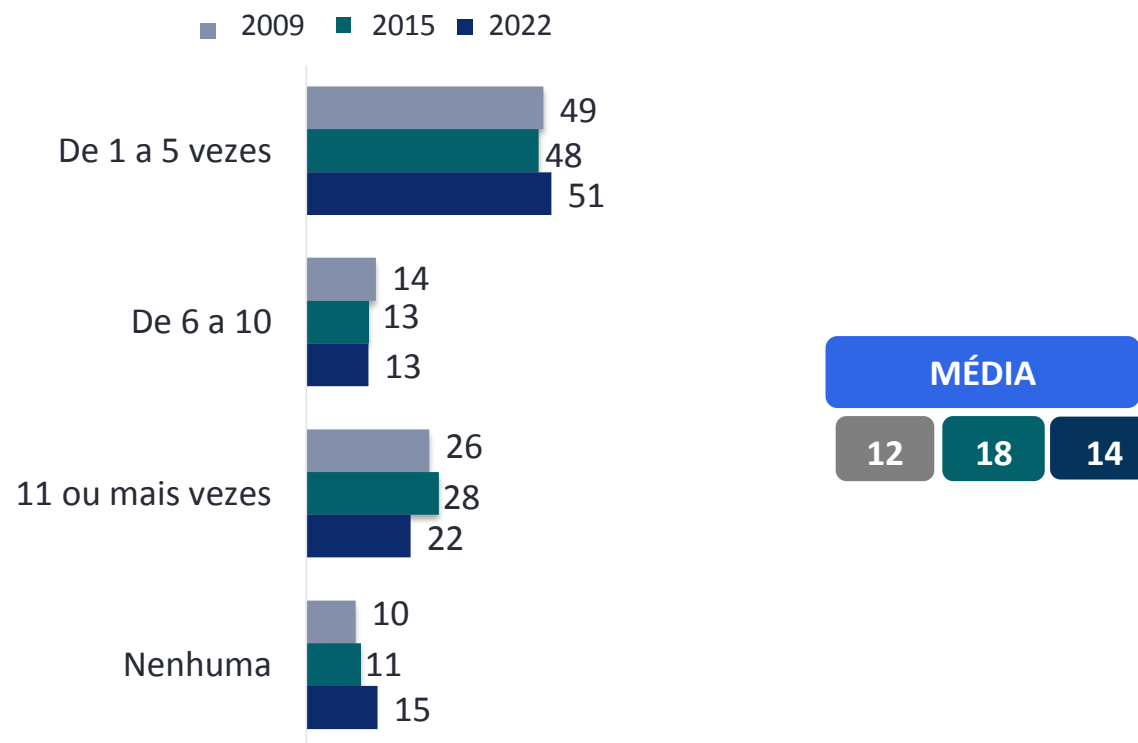
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

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.



# CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES

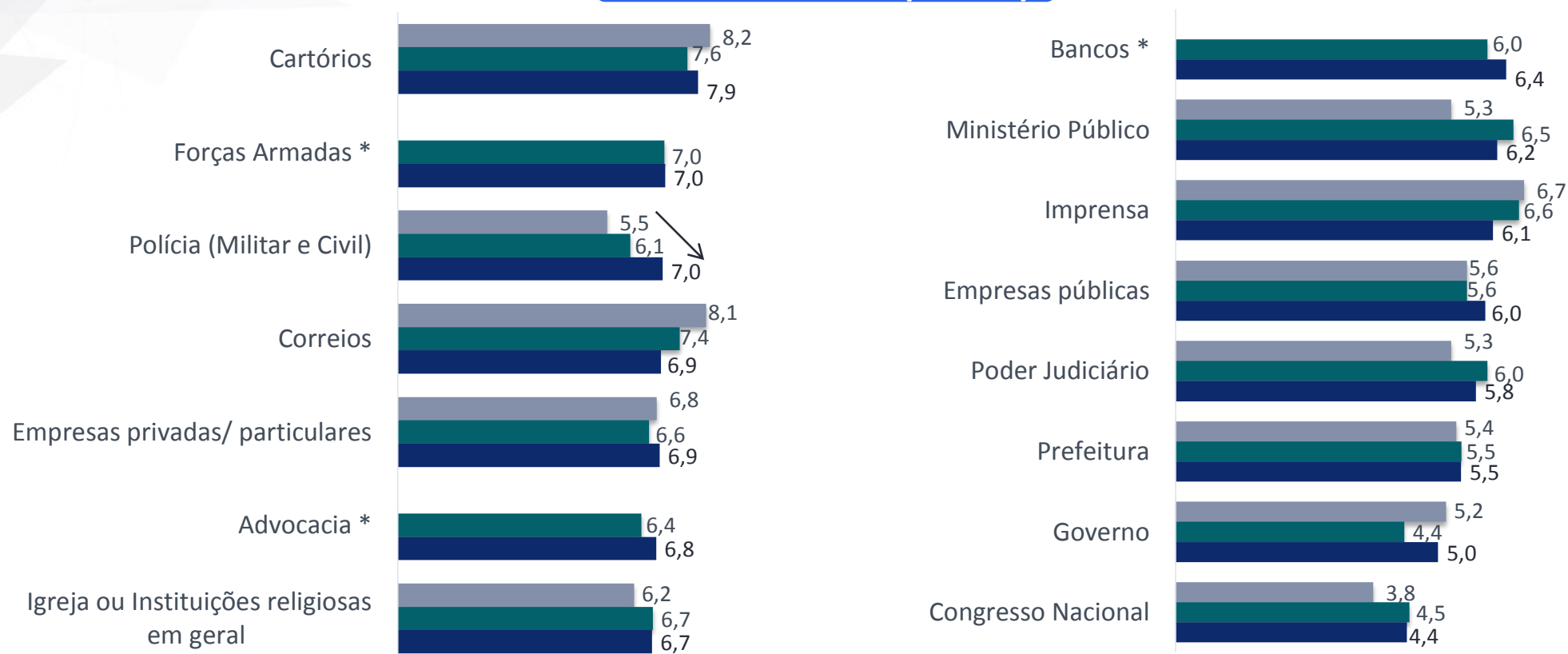
# CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES: RESUMO

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.

■ 2009 ■ 2015 ■ 2022

## NOTAS MÉDIAS (0 a 10)



\* Item não foi perguntado em 2009.

MÉDIA GERAL

6,0

6,2

6,3

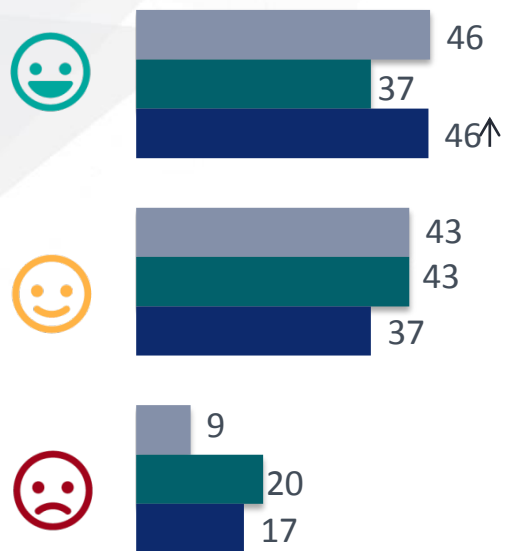
Média de todos os itens avaliados

# CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES

Estimulada e única, em %

■ 2009 ■ 2015 ■ 2022

## CARTÓRIOS



MÉDIA GERAL

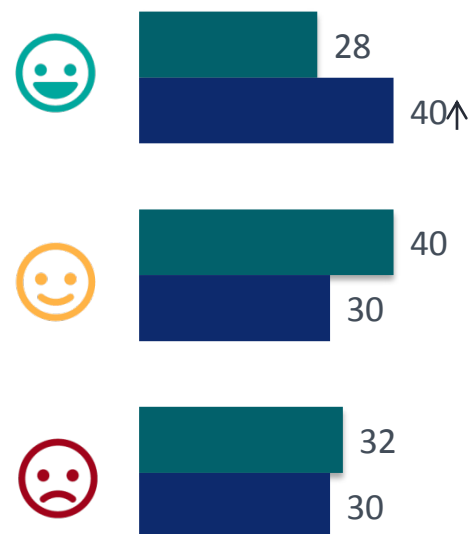
8,2

7,6

7,9



## \*FORÇAS ARMADAS



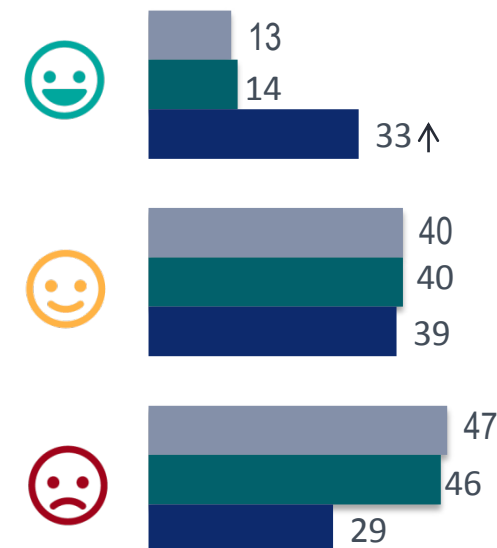
MÉDIA GERAL

7,0

7,0

\* Item não foi perguntado em 2009.

## POLÍCIA



MÉDIA GERAL

5,5

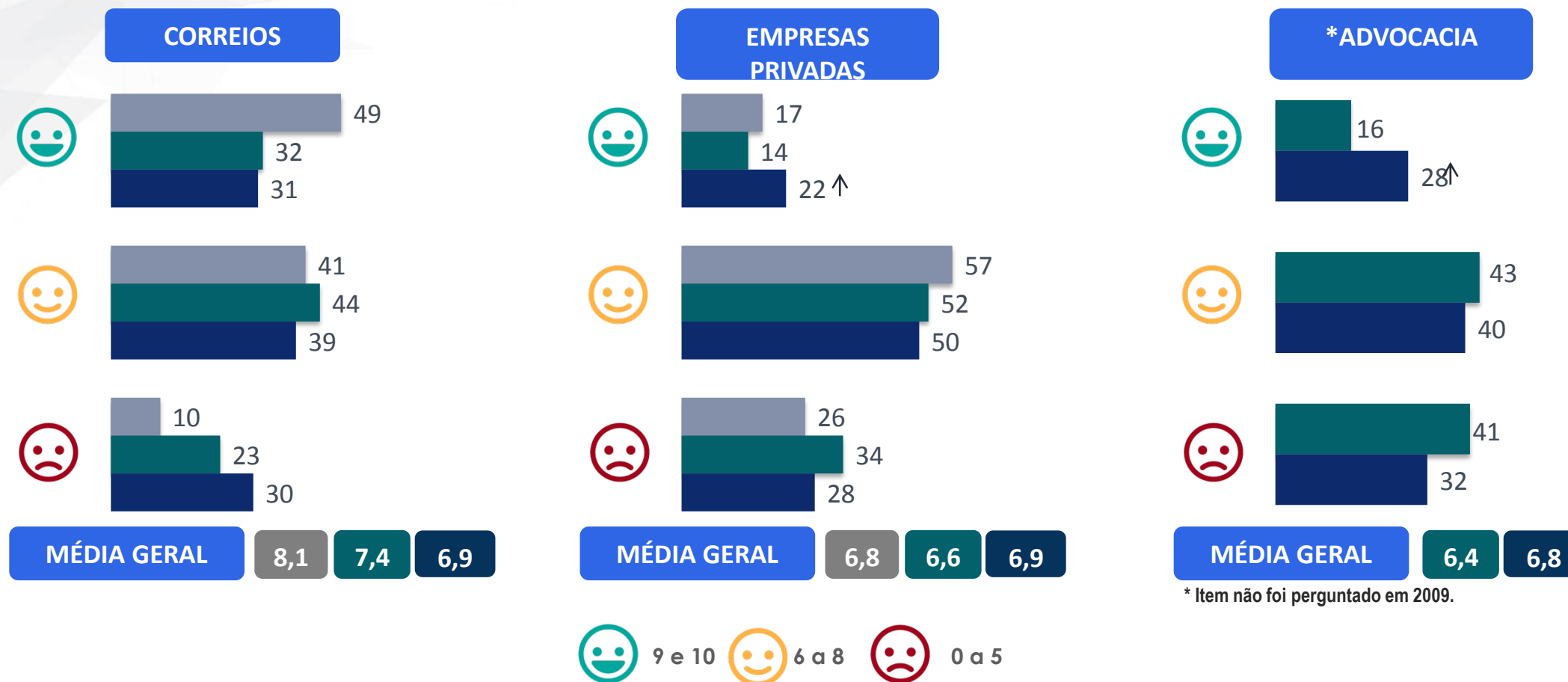
6,1

7,0

# CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES

Estimulada e única, em %

■ 2009 ■ 2015 ■ 2022



# CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES

Estimulada e única, em %

■ 2009 ■ 2015 ■ 2022

## IGREJAS OU INSTITUIÇÕES RELIGIOSAS EM GERAL



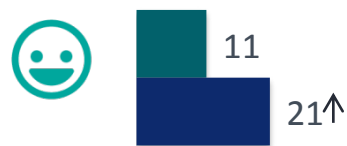
MÉDIA GERAL

6,2

6,7

6,7

## \*BANCOS



MÉDIA GERAL

6,0

6,4

\* Item não foi perguntado em 2009.



## MINISTÉRIO PÚBLICO



MÉDIA GERAL

5,3

6,5

6,2

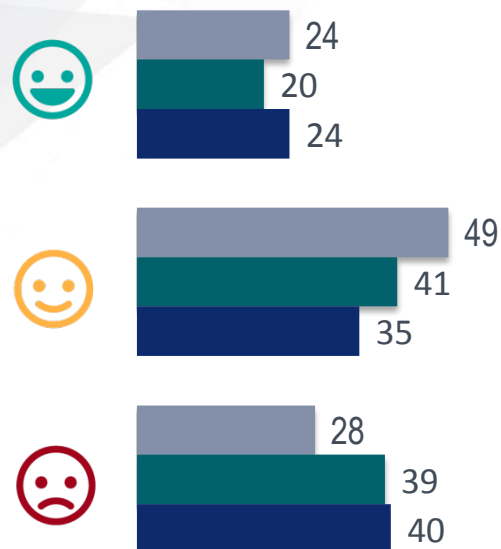


# CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES

Estimulada e única, em %

■ 2009 ■ 2015 ■ 2022

## IMPRENSA



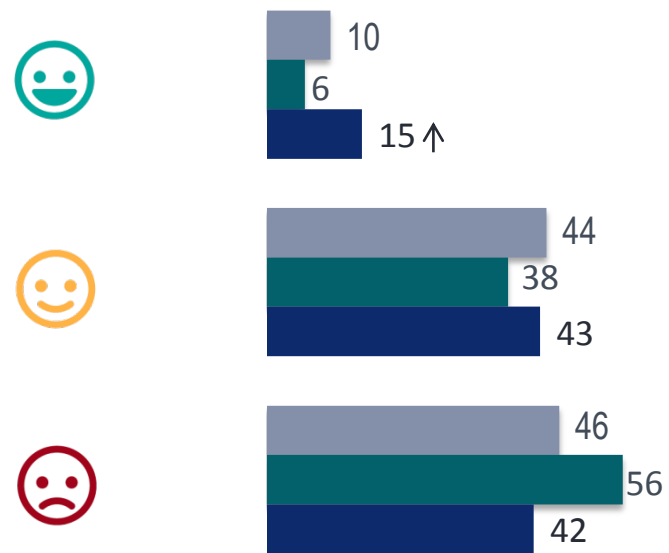
MÉDIA GERAL

6,7

6,6

6,1

## EMPRESAS PÚBLICAS



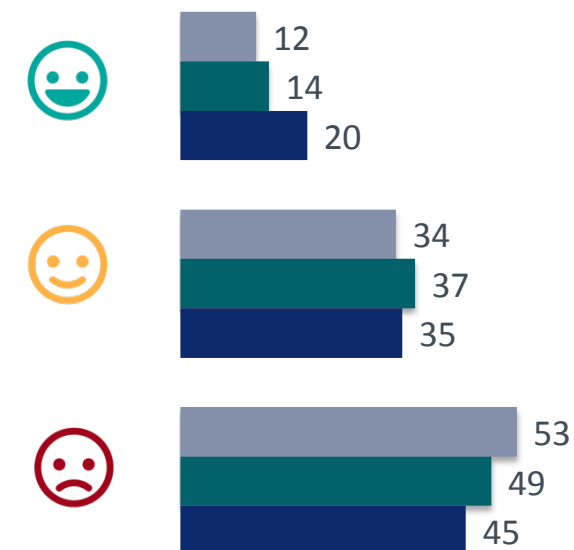
MÉDIA GERAL

5,6

5,6

6,0

## PODER JUDICIÁRIO



MÉDIA GERAL

5,3

6,0

5,8

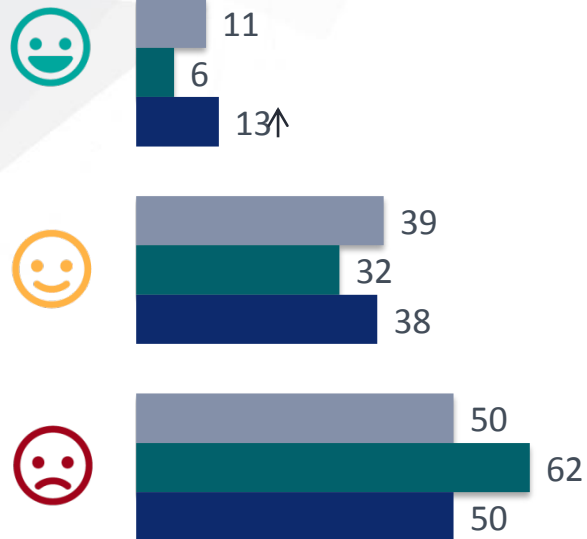


# CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES

Estimulada e única, em %

■ 2009 ■ 2015 ■ 2022

## PREFEITURA



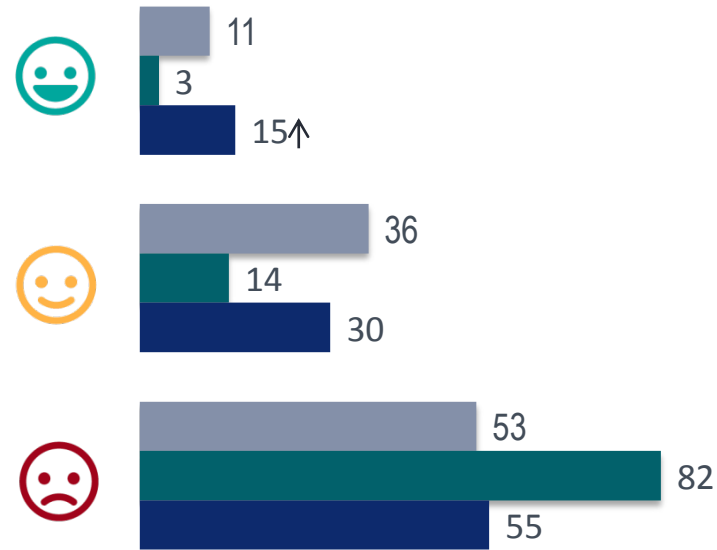
MÉDIA GERAL

5,4

5,5

5,5

## GOVERNO



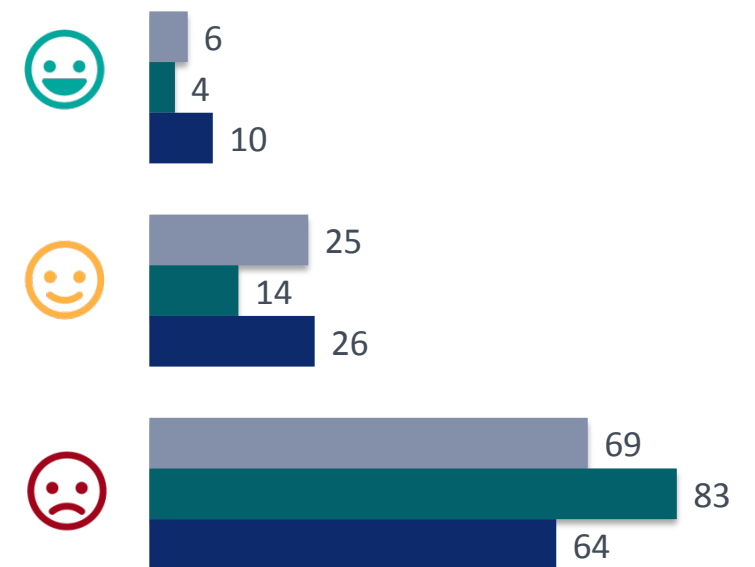
MÉDIA GERAL

5,2

4,4

5,0

## CONGRESSO NACIONAL



MÉDIA GERAL

3,8

4,5

4,4



# IMAGEM DOS CARTÓRIOS

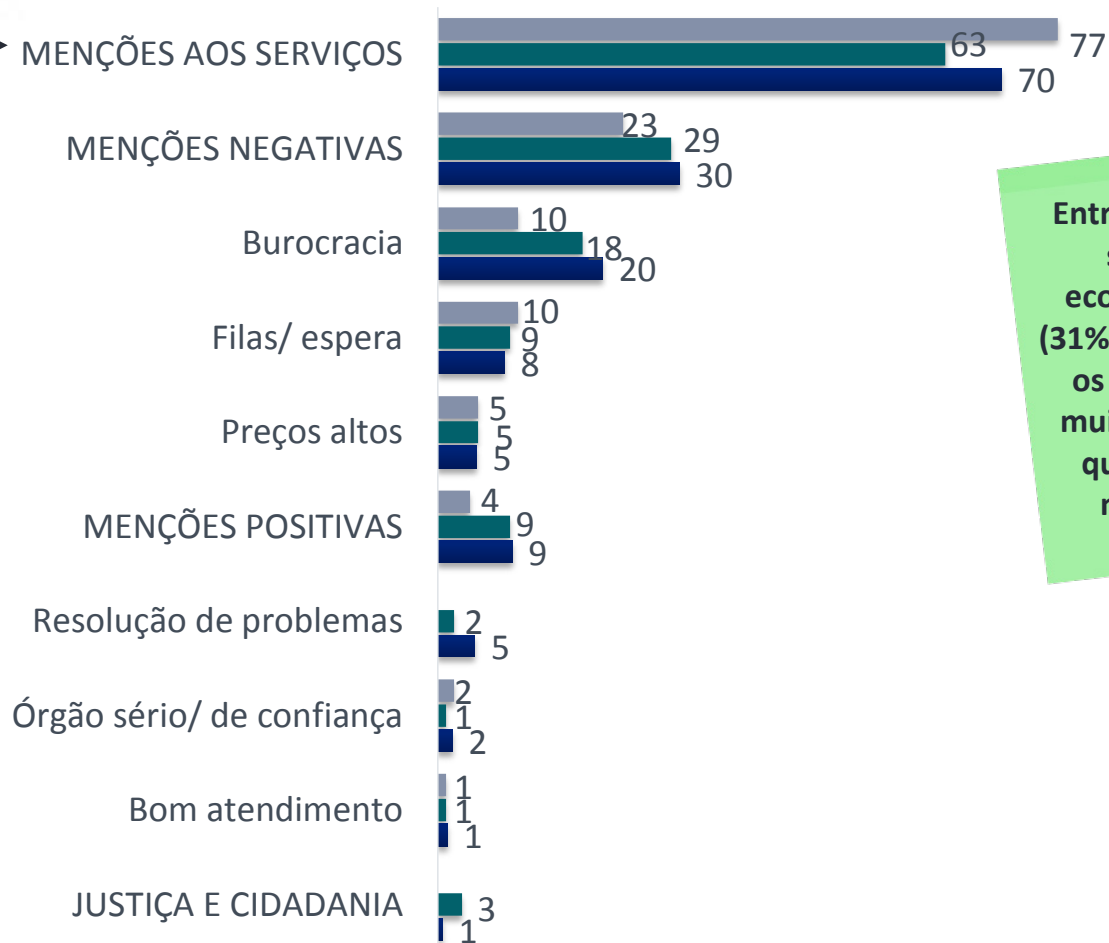
# IMAGEM DOS CARTÓRIOS

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%**

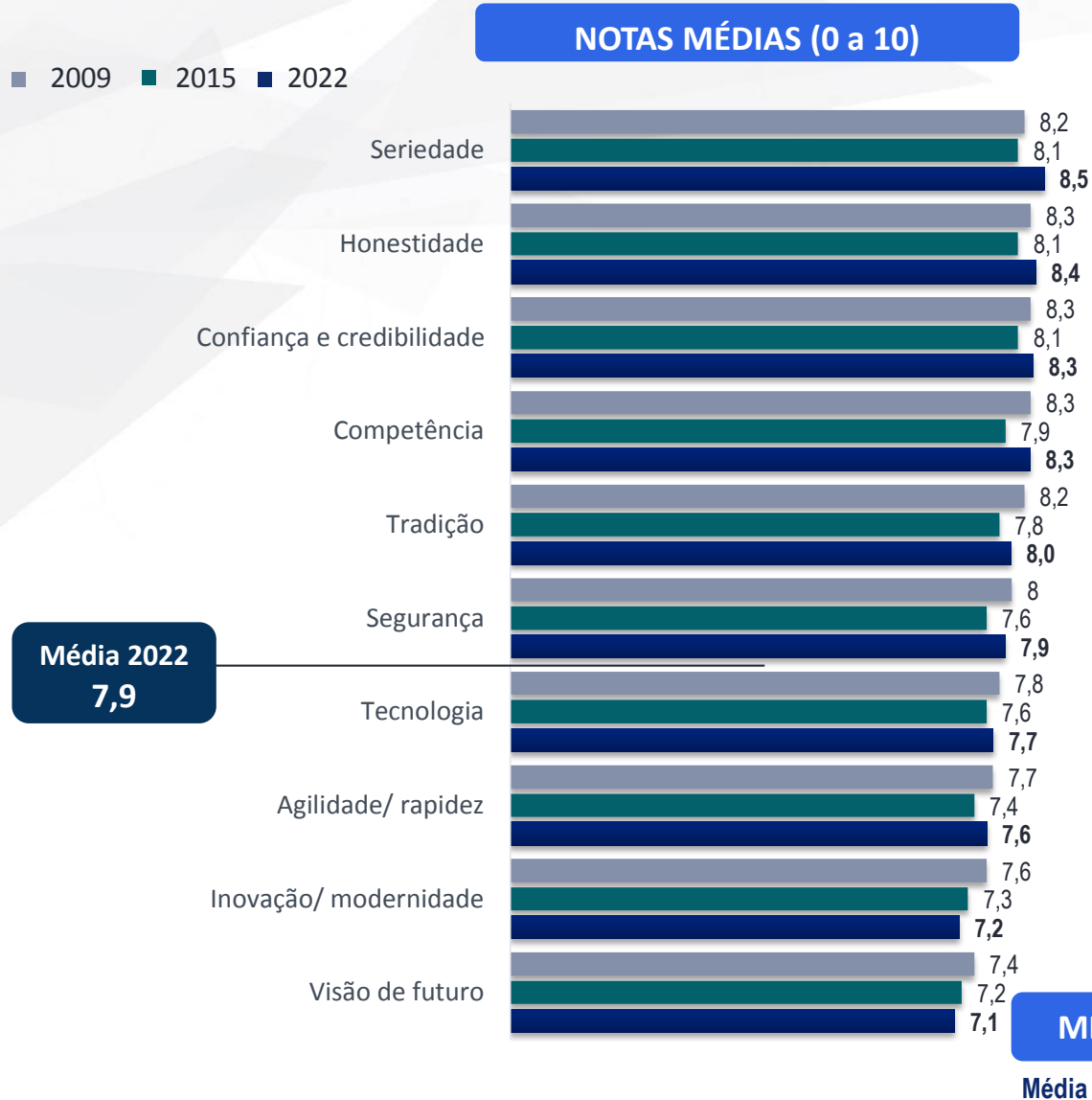
■ 2009 ■ 2015 ■ 2022



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

# IMAGEM DOS CARTÓRIOS: ATRIBUTOS

Estimulada e única, em %



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 "LEIA CADA ITEM) dos Cartórios?"

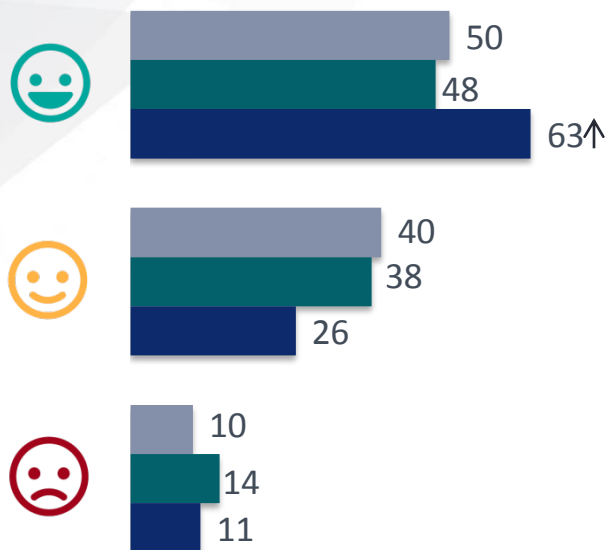
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

# IMAGEM DOS CARTÓRIOS: ATRIBUTOS

Estimulada e única, em %

■ 2009 ■ 2015 ■ 2022

## SERIEDADE



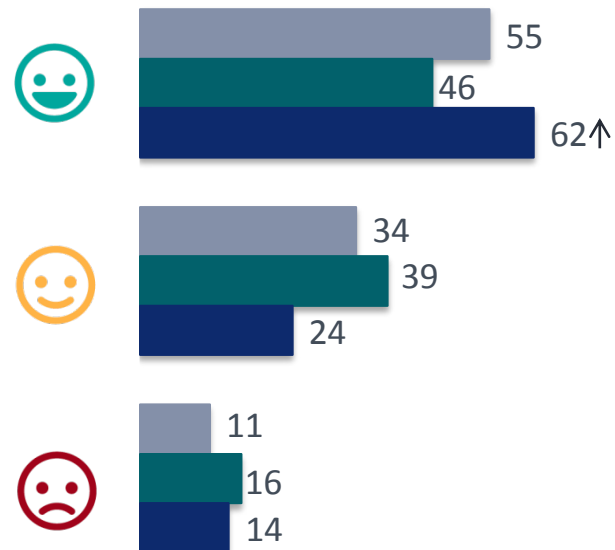
MÉDIA

8,2

8,1

8,5

## HONESTIDADE



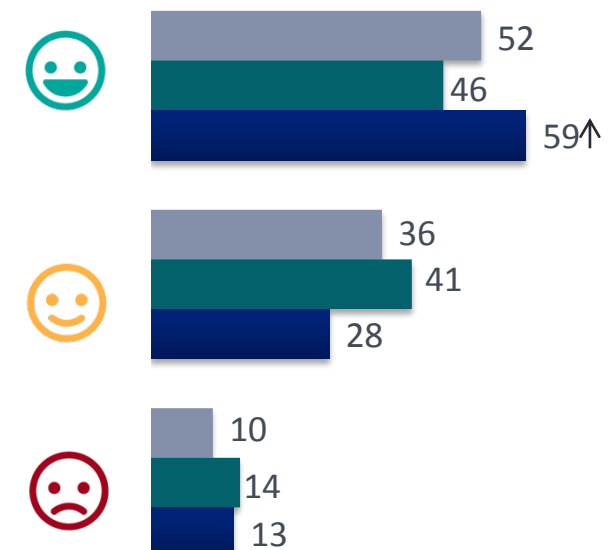
MÉDIA

8,3

8,1

8,4

## CONFIANÇA E CREDIBILIDADE



MÉDIA

8,3

8,1

8,3



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?

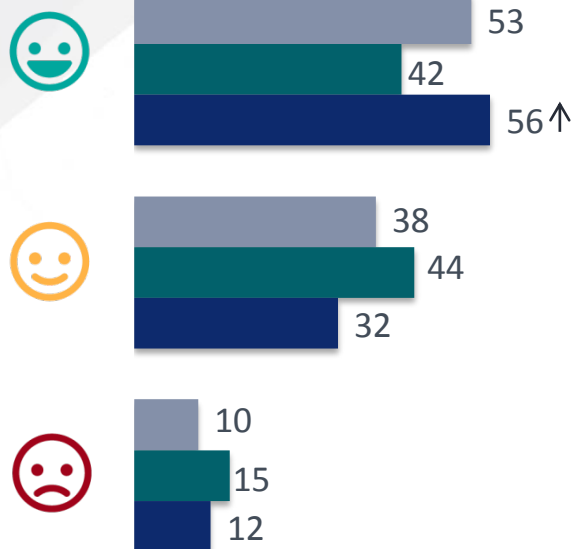
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

# IMAGEM DOS CARTÓRIOS: ATRIBUTOS

Estimulada e única, em %

■ 2009 ■ 2015 ■ 2022

## COMPETÊNCIA



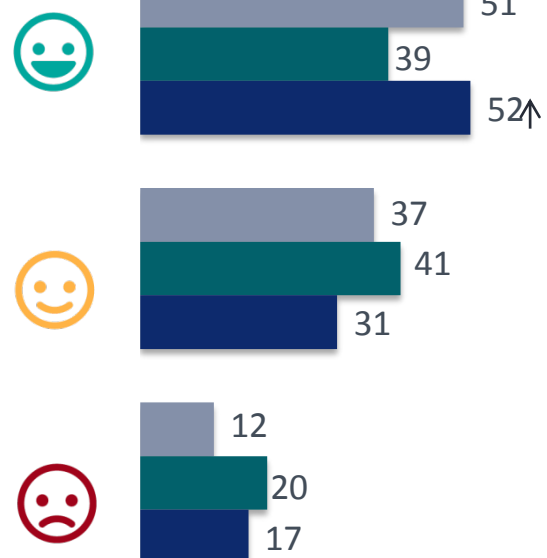
MÉDIA

8,3

7,9

8,3

## TRADIÇÃO



MÉDIA

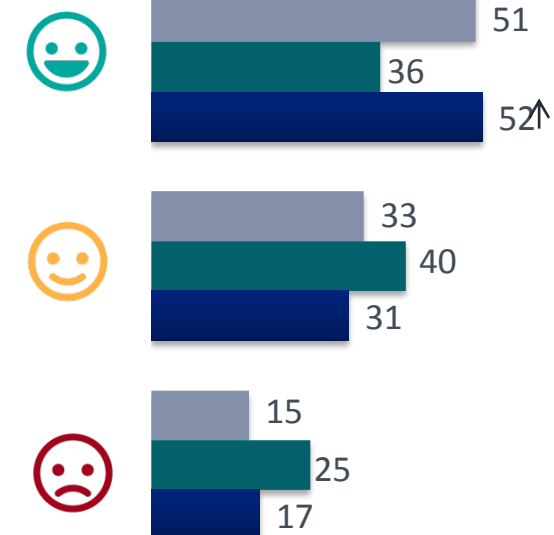
8,2

7,8

8,0

9 e 10 6 a 8 0 a 5

## SEGURANÇA



MÉDIA

8,0

7,6

7,9

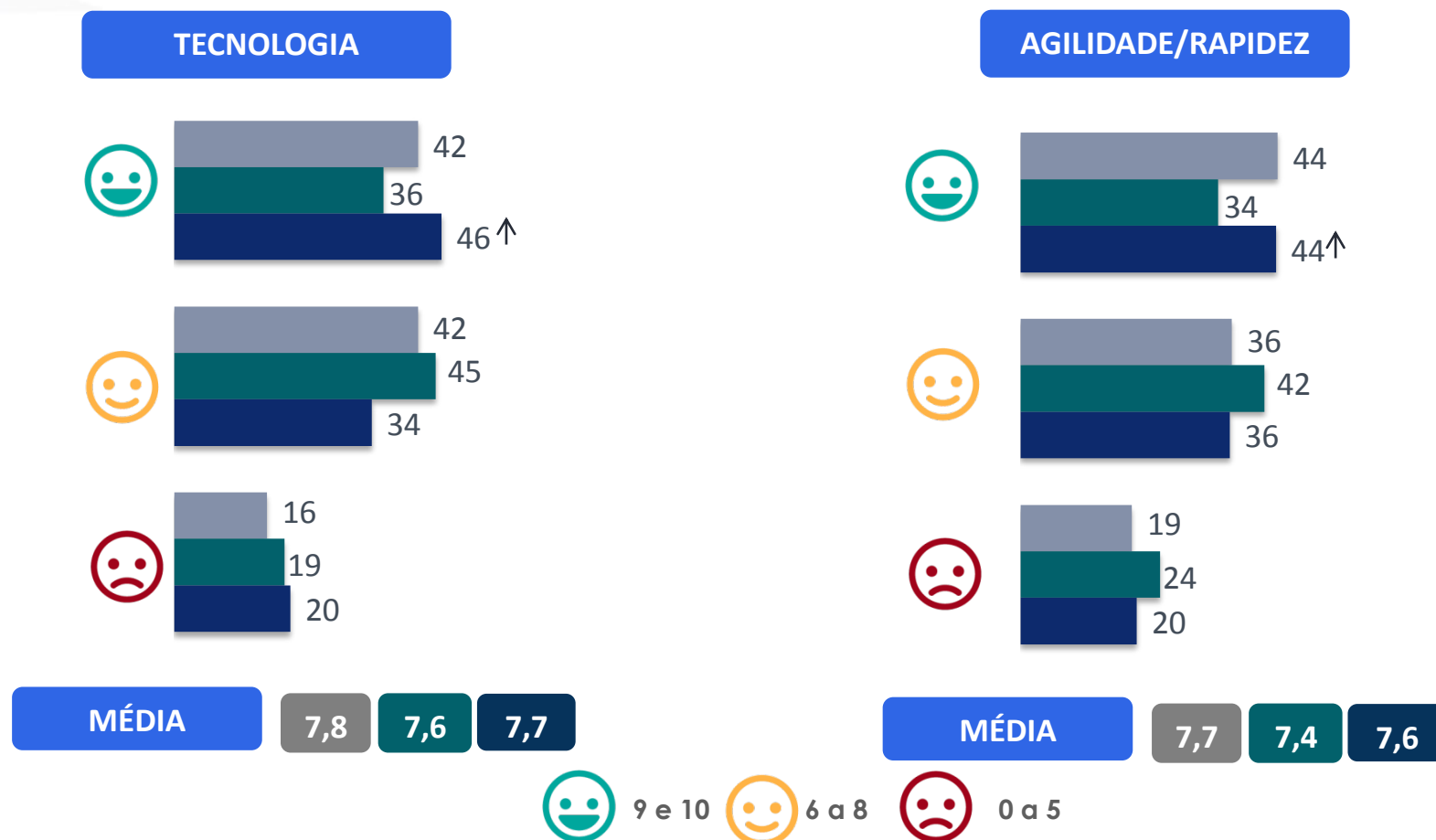
Fonte: P.11 – Falando dos Cartórios em geral, eu vou ler alguns atributos e gostaria de saber que nota você daria de zero a dez, onde dez significa Totalmente Satisfeito e zero, Nada Satisfeito. Por exemplo, que nota de zero a dez você daria para o item "LEIA CADA ITEM) dos Cartórios?"

Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

# IMAGEM DOS CARTÓRIOS: ATRIBUTOS

Estimulada e única, em %

■ 2009 ■ 2015 ■ 2022



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.

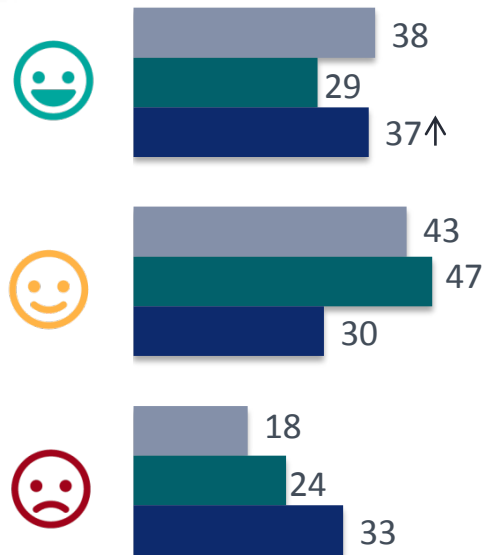


# IMAGEM DOS CARTÓRIOS: ATRIBUTOS

Estimulada e única, em %

■ 2009 ■ 2015 ■ 2022

## INOVAÇÃO/MODERNIDADE



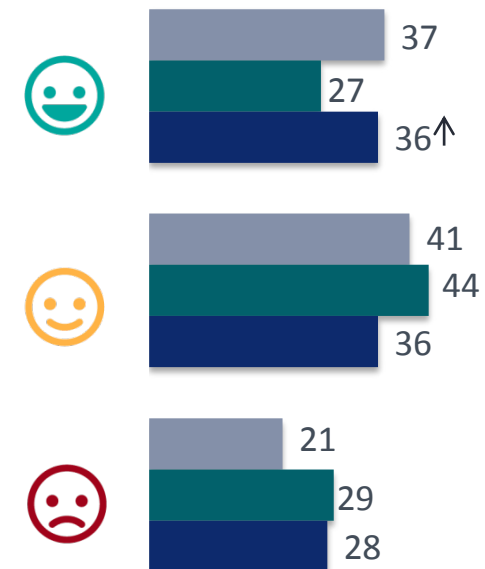
MÉDIA

7,6

7,3

7,2

## VISÃO DE FUTURO



MÉDIA

7,4

7,2

7,1

😊 9 e 10   😊 6 a 8   ☹️ 0 a 5

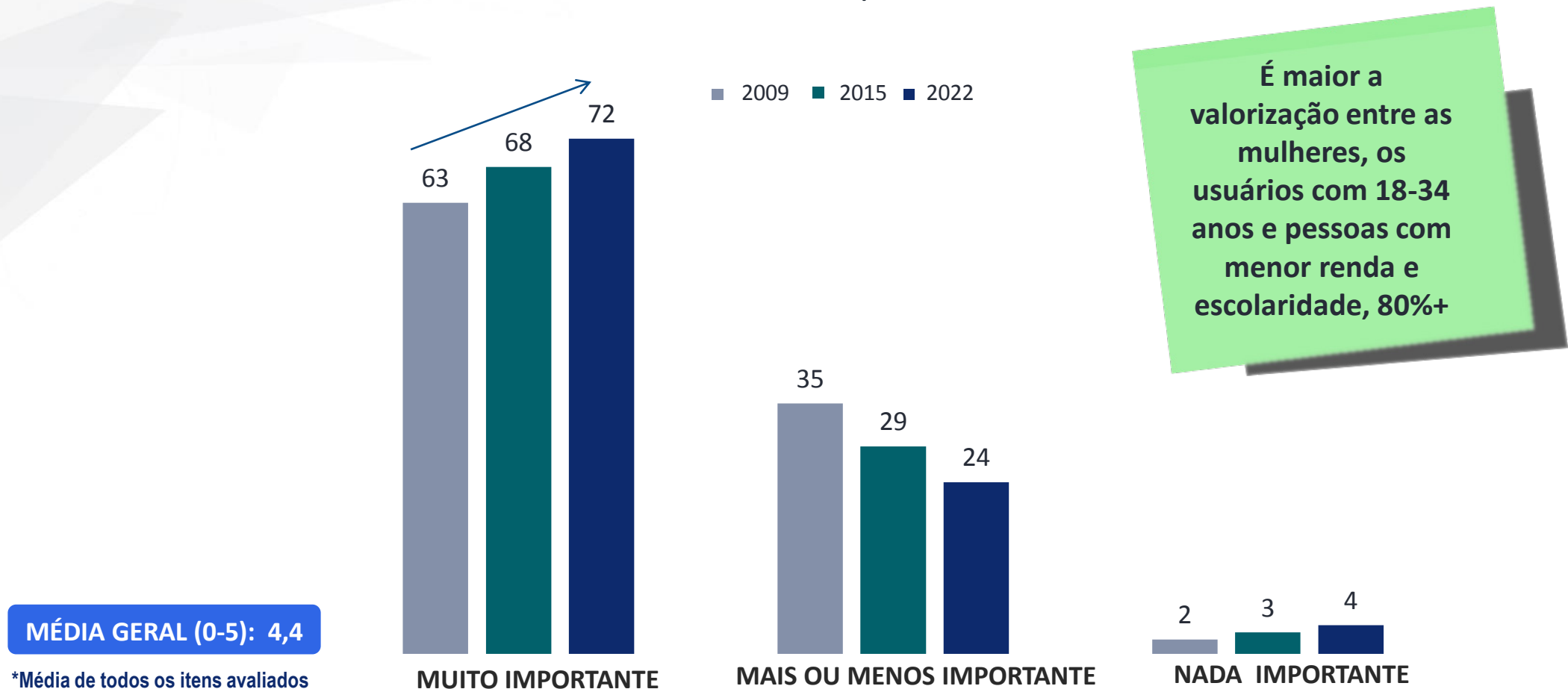
Fonte: P.11 – Falando dos Cartórios em geral, eu vou ler alguns atributos e gostaria de saber que nota você daria de zero a dez, onde dez significa Totalmente Satisfeito e zero, Nada Satisfeito. Por exemplo, que nota de zero a dez você daria para o item 'LEIA CADA ITEM) dos Cartórios?

Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

# IMPORTÂNCIA DOS CARTÓRIOS PARA A SOCIEDADE

Estimulada e única, em %

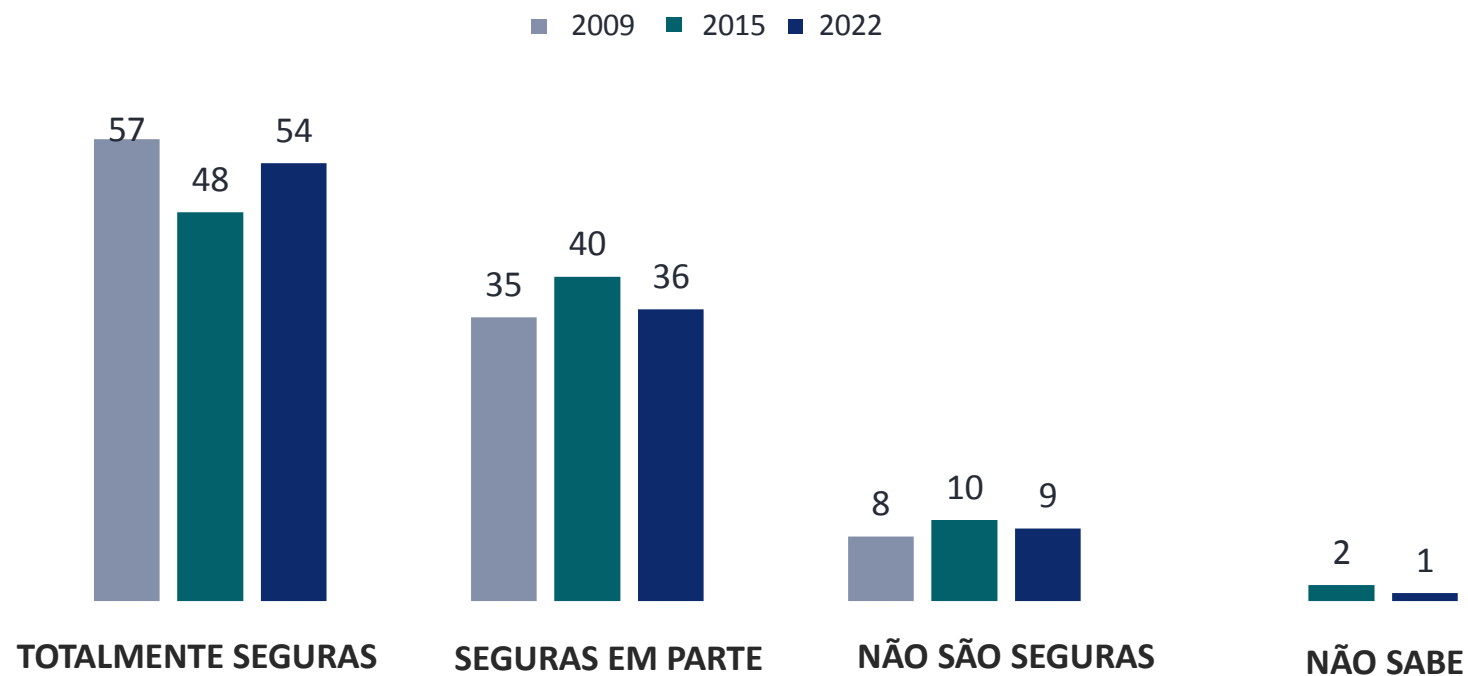
No que tange à importância dos cartórios para a sociedade, aumenta o número de pessoas que o consideram muito importante.



# 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.



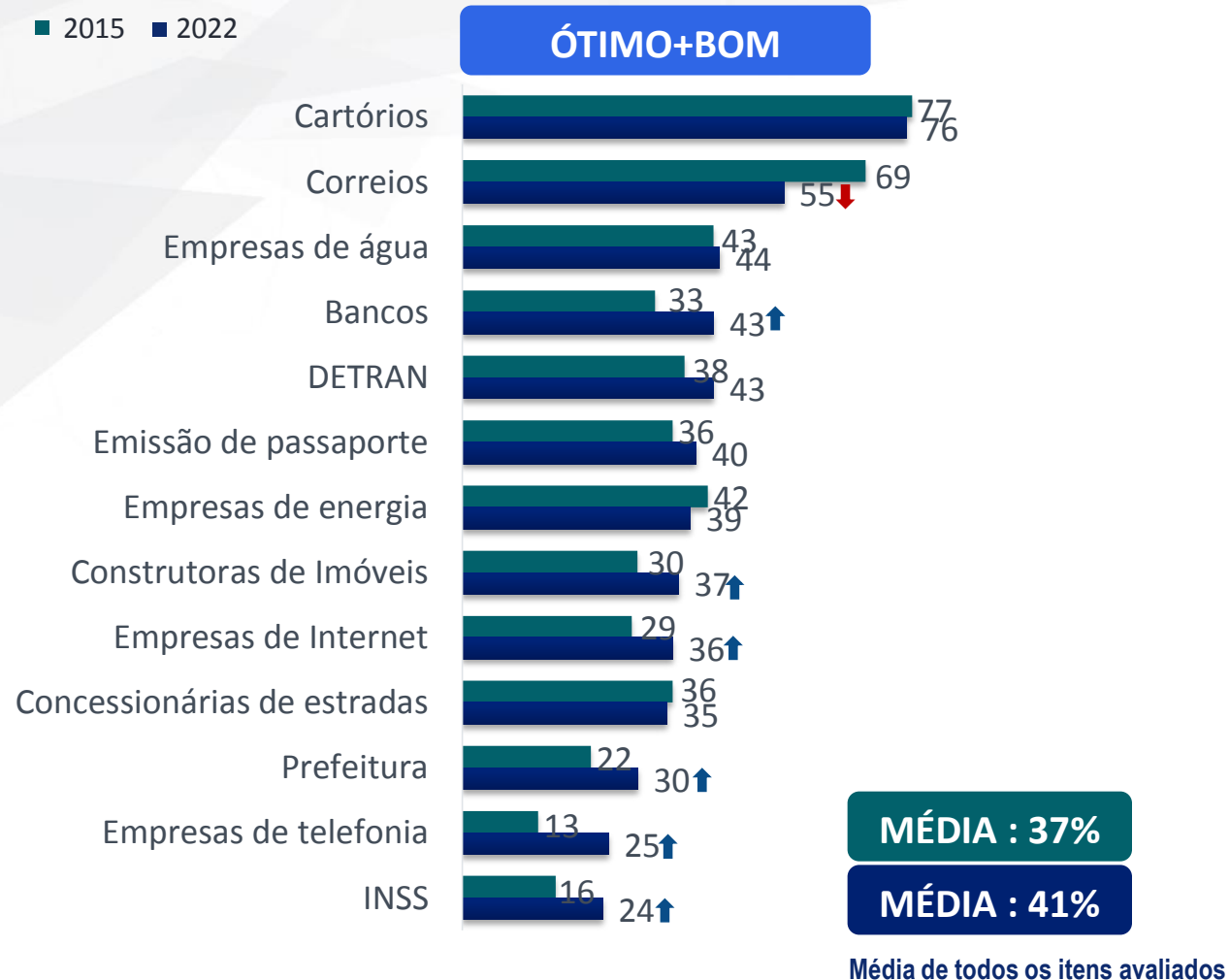
Fonte: P.13 – Você acha que os documentos e transações realizadas em Cartórios são: totalmente seguros, são seguros em parte ou não são seguros?

Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS  
DOS CARTÓRIOS E OUTRAS  
INSTITUIÇÕES**

# AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE EMPRESAS

Estimulada e única, em %



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

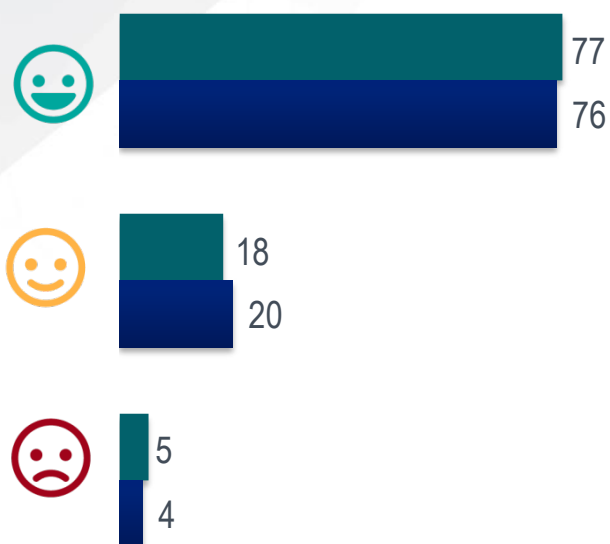
Comparando com 2015, Correios teve queda na aprovação, enquanto Bancos, Construtoras de imóveis, empresas de internet, concessionárias de estradas, prefeitura, empresas de telefonia e INSS melhoram seus resultados.

# AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ALGUMAS EMPRESAS

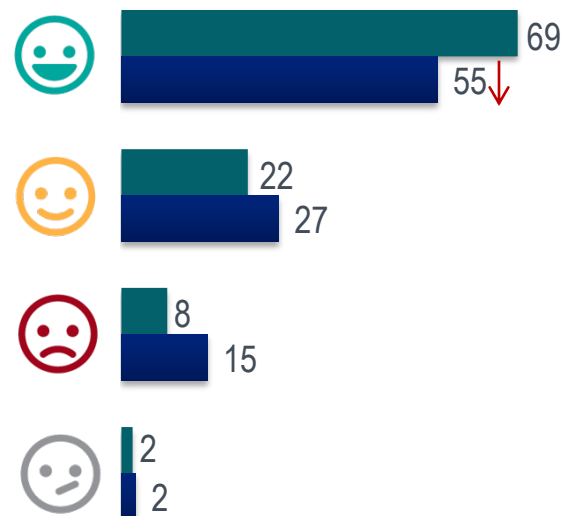
Estimulada e única, em %

■ 2015 ■ 2022

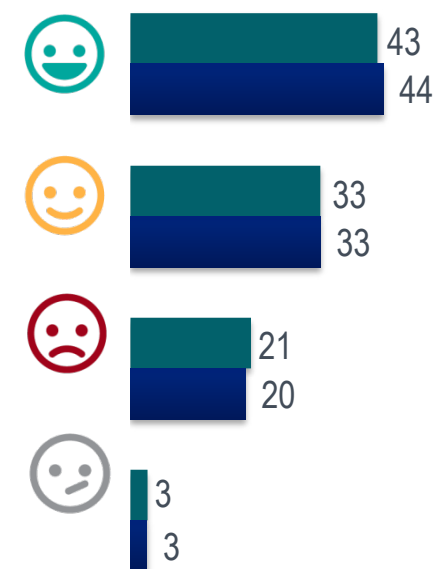
## CARTÓRIOS



## CORREIOS



## EMPRESAS DE ÁGUA



 BOM / ÓTIMO
  REGULAR
  RUIM / PÉSSIMO
  NÃO SABE

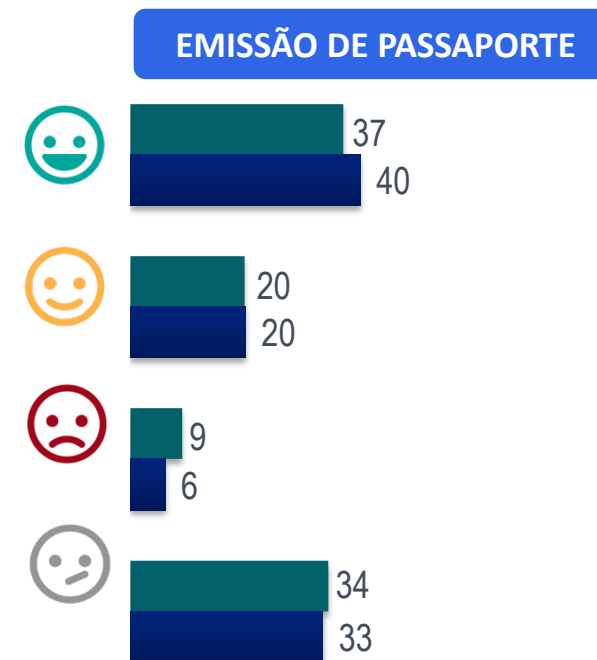
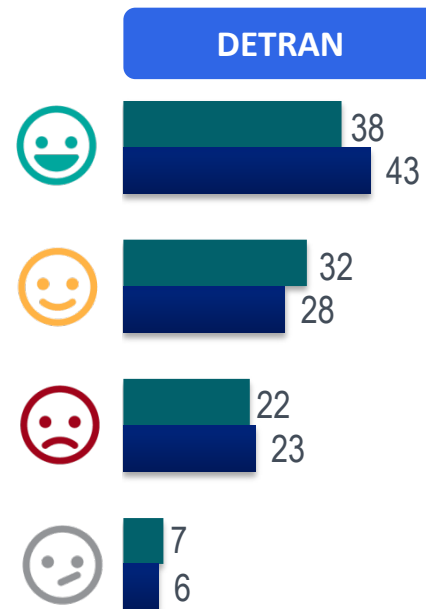
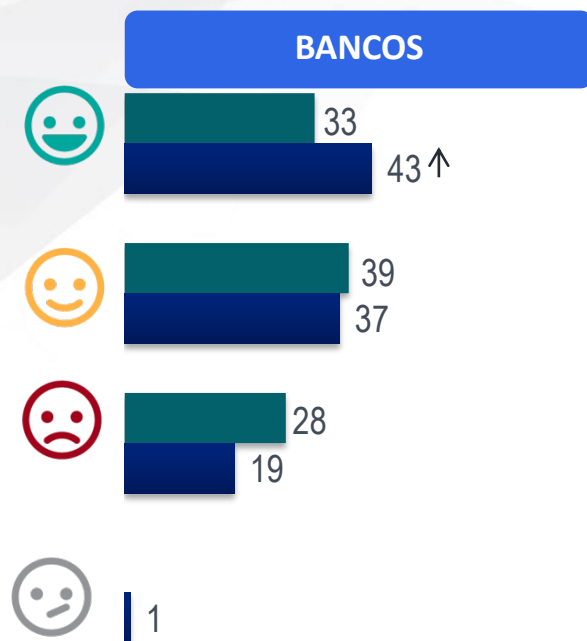
Fonte: P.8 – Em termos de ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo, como você avalia os serviços oferecidos (LEIA CADA ITEM):

Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

# AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ALGUMAS EMPRESAS

Estimulada e única, em %

■ 2015 ■ 2022

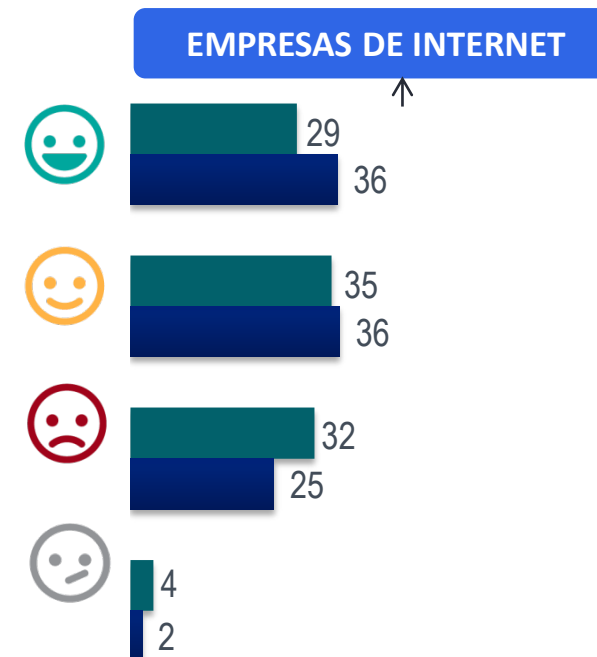
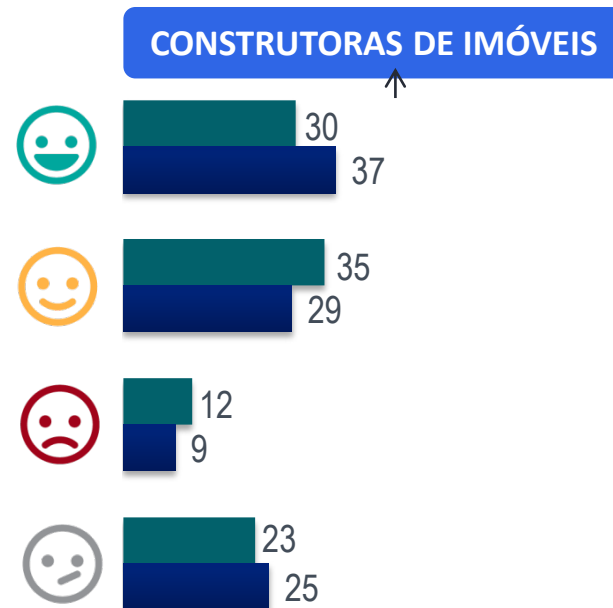
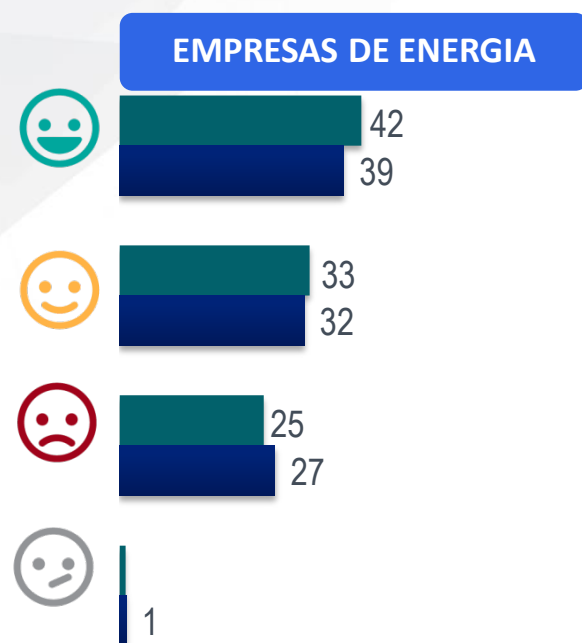


 BOM / ÓTIMO
  REGULAR
  RUIM / PÉSSIMO
  NÃO SABE

# AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ALGUMAS EMPRESAS

Estimulada e única, em %

■ 2015 ■ 2022



BOM / ÓTIMO
 REGULAR
 RUIM / PÉSSIMO
 NÃO SABE

Fonte: P.8 – Em termos de ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo, como você avalia os serviços oferecidos (LEIA CADA ITEM):

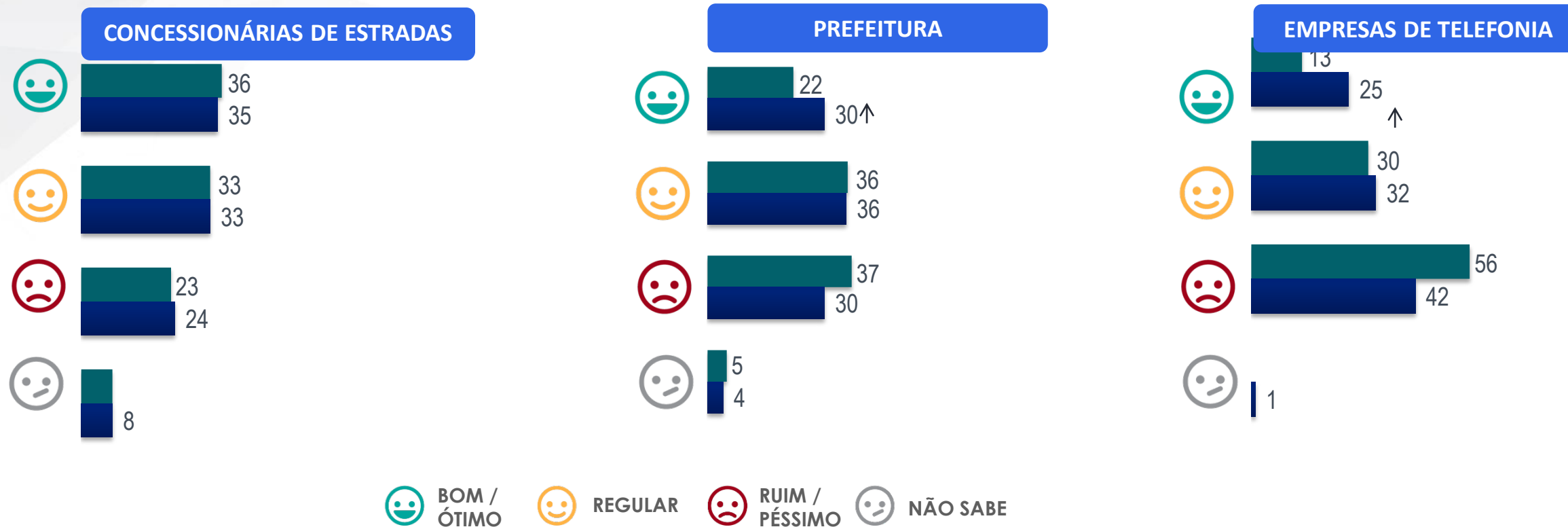
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.



# AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ALGUMAS EMPRESAS

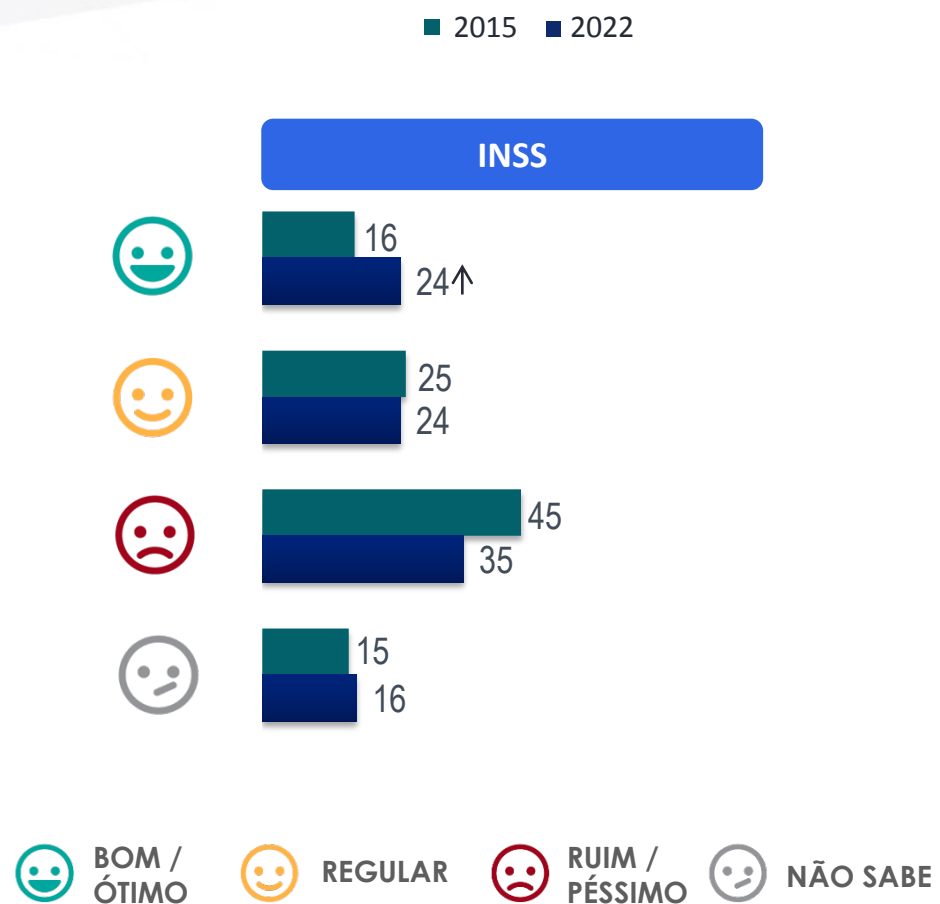
Estimulada e única, em %

■ 2015 ■ 2022



# AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ALGUMAS EMPRESAS

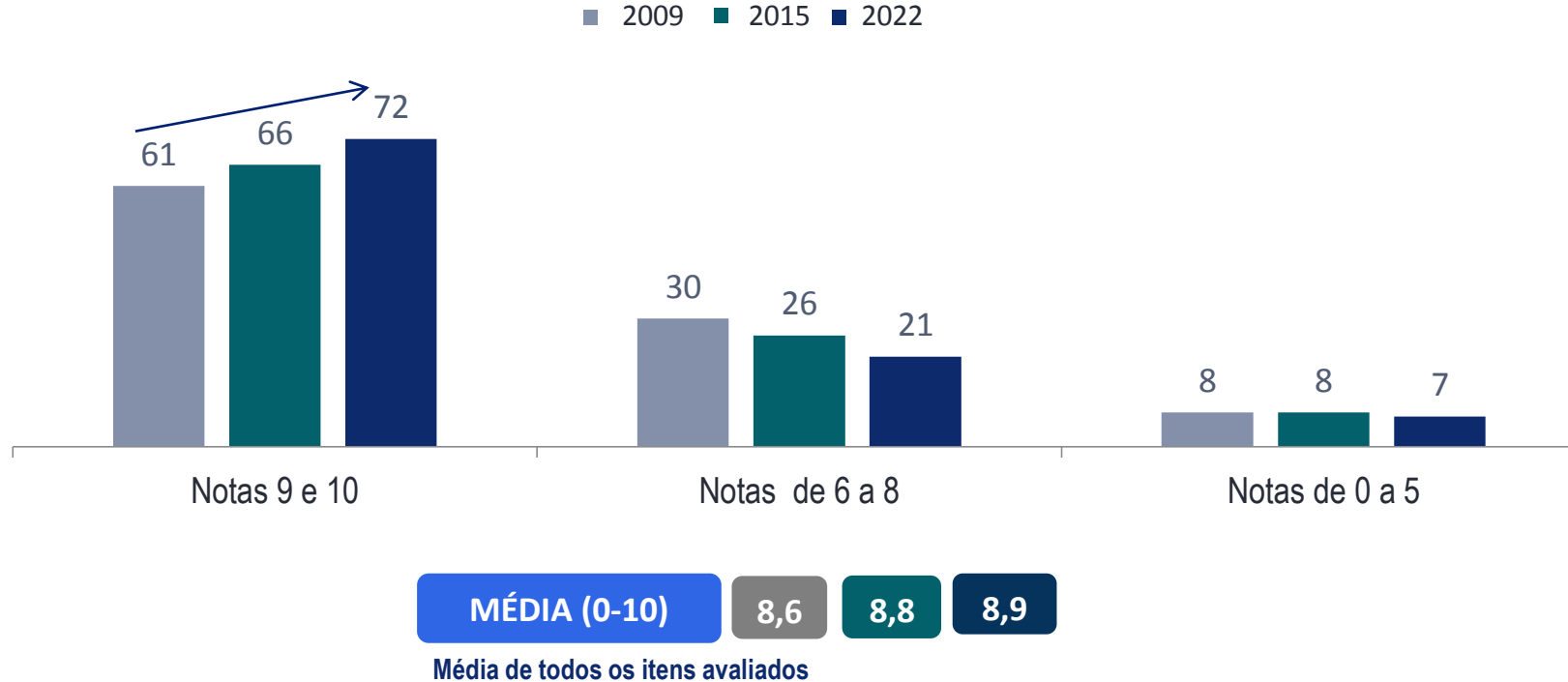
Estimulada e única, em %



# 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.



# 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
<b>Base</b>	<b>944</b>	<b>312</b>	<b>200</b>	<b>144</b>	<b>144</b>	<b>144</b>

# AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO

Estimulada e única, em %

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

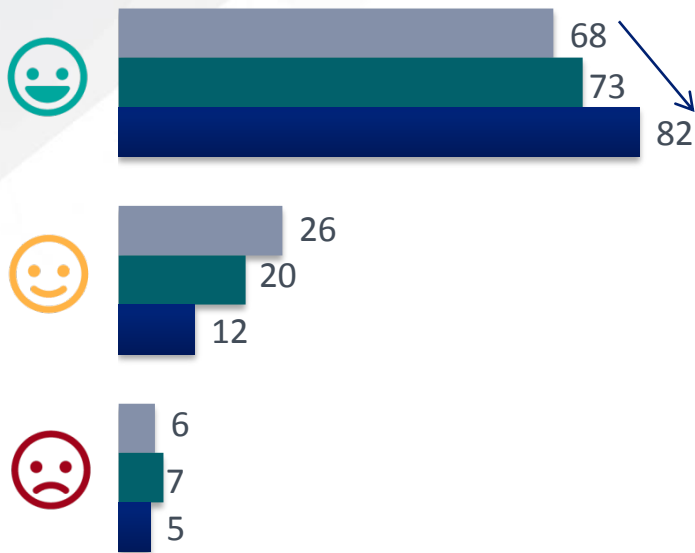
2022 – Por tipo de Cartório	Total	Cartório de Notas	Registro Civil	Registro de Imóveis	Registro de Títulos e Documentos	Registro de Distribuição	Cartórios de Protestos
9 e 10	72	72	72	64	69	67	73
6 a 8	21	23	21	28	22	24	22
0 a 5	7	6	7	8	9	8	5
Média	8,8	8,9	8,8	8,6	8,6	8,5	9,0
<b>Base</b>	<b>944</b>	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

# 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.

## CORTESIA DO ATENDENTE



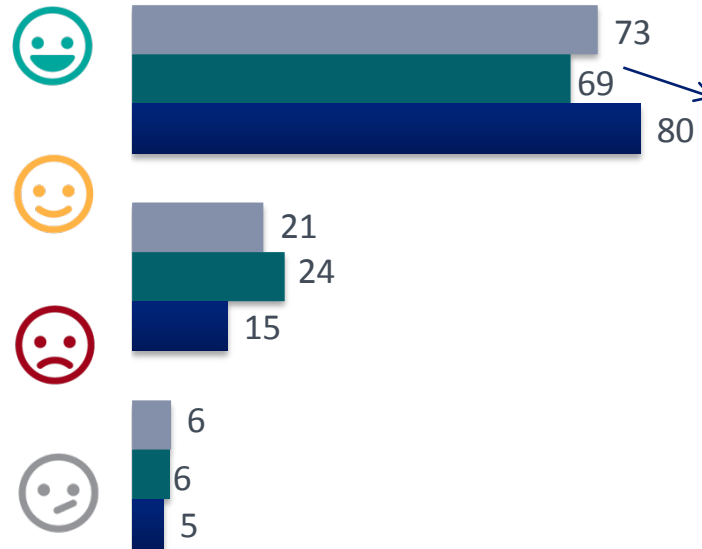
MÉDIA

8,8

9,0

9,2

## GRAU DE CONHECIMENTO DO ATENDENTE



MÉDIA

8,9

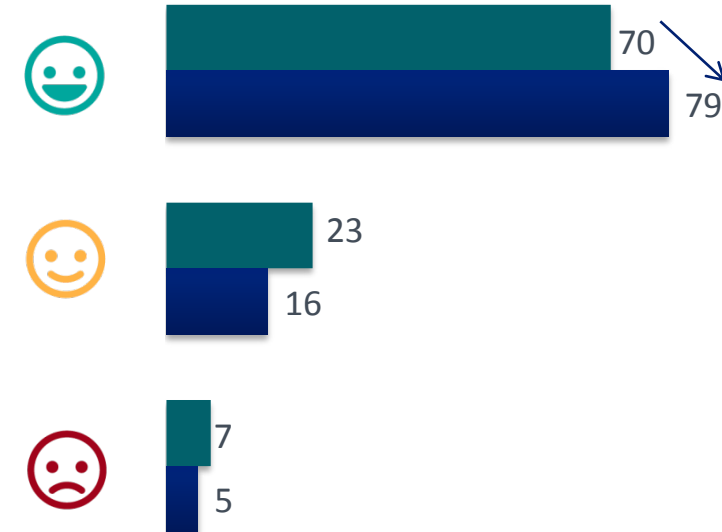
8,9

9,2



■ 2009 ■ 2015 ■ 2022

## QUALIDADE DO ATENDIMENTO



MÉDIA

8,9

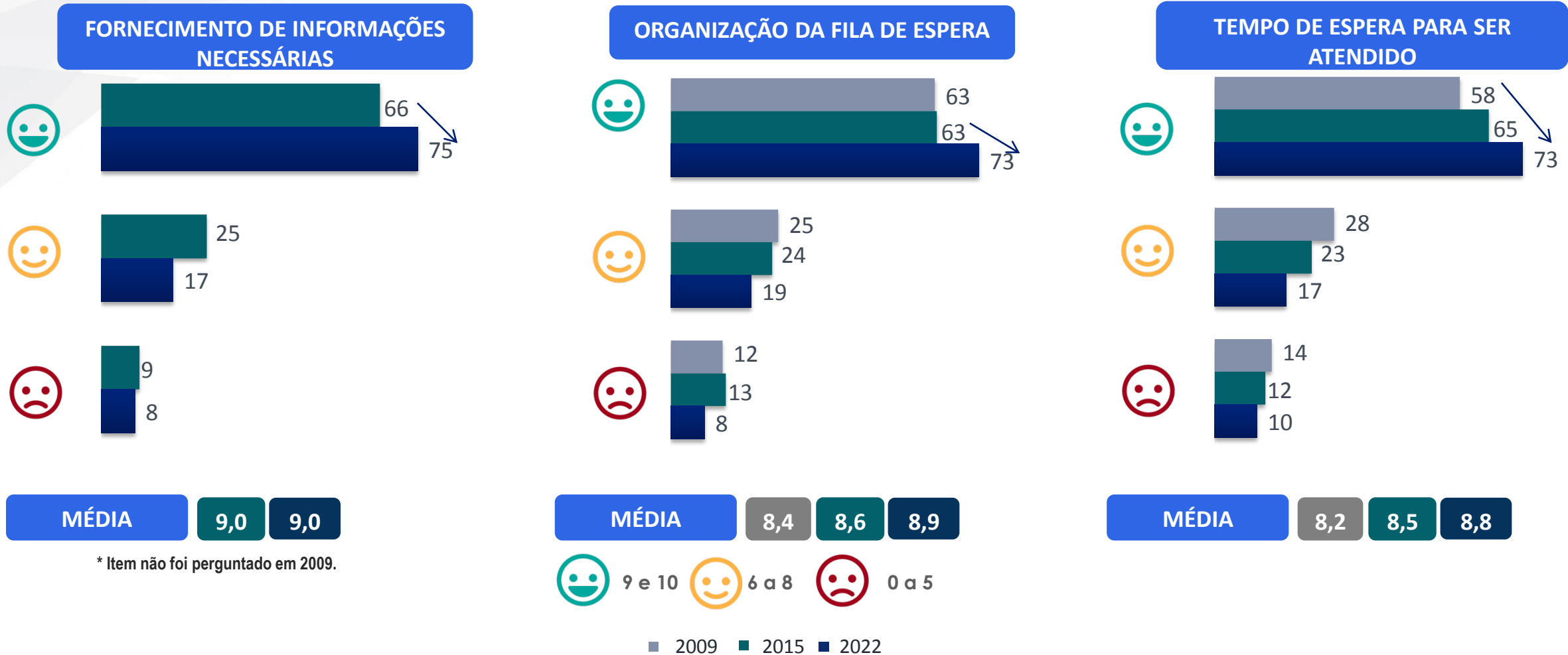
9,2

\* Item não foi perguntado em 2009.

# SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO

Estimulada e única, em %

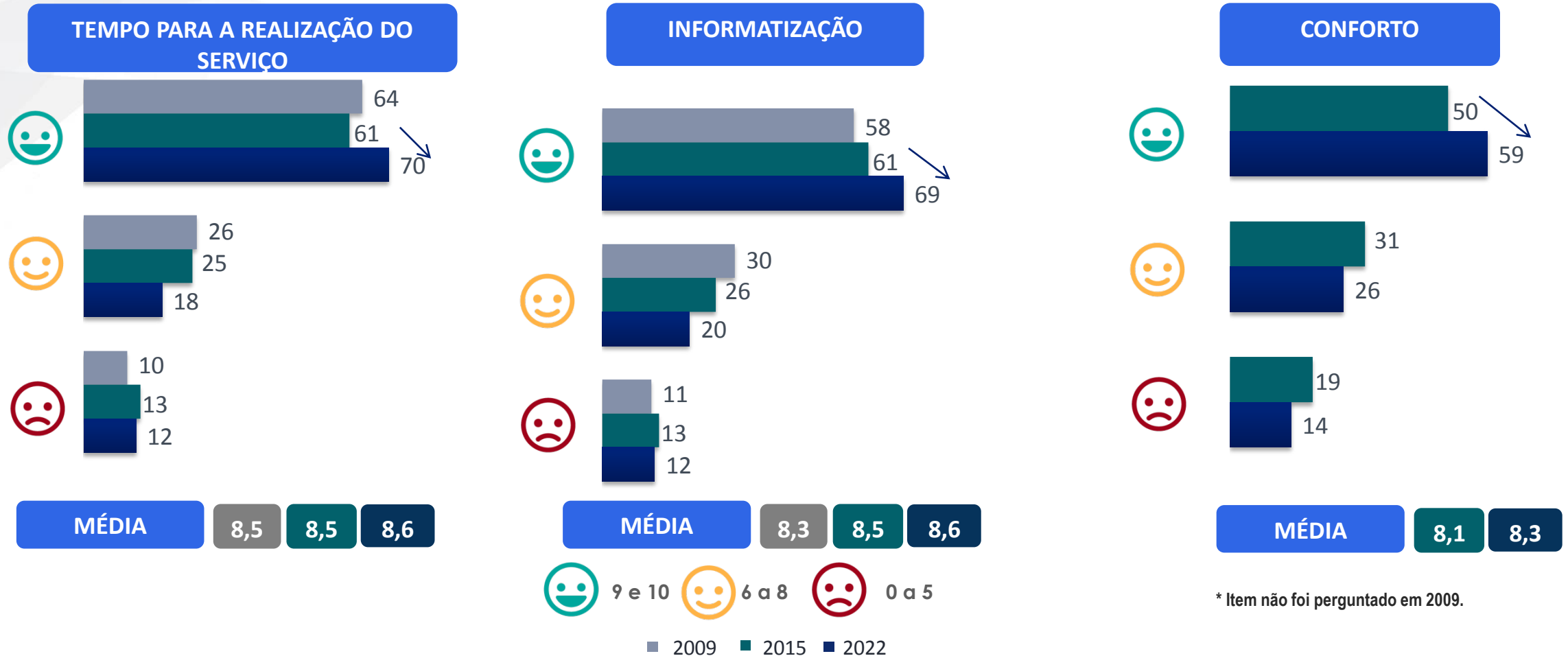
7 em cada 10 entrevistados estão satisfeitos com o fornecimento de informações, a organização da fila de espera e o tempo de espera para ser atendido. Todos os pontos avaliados melhoram em relação a 2015.



# 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.

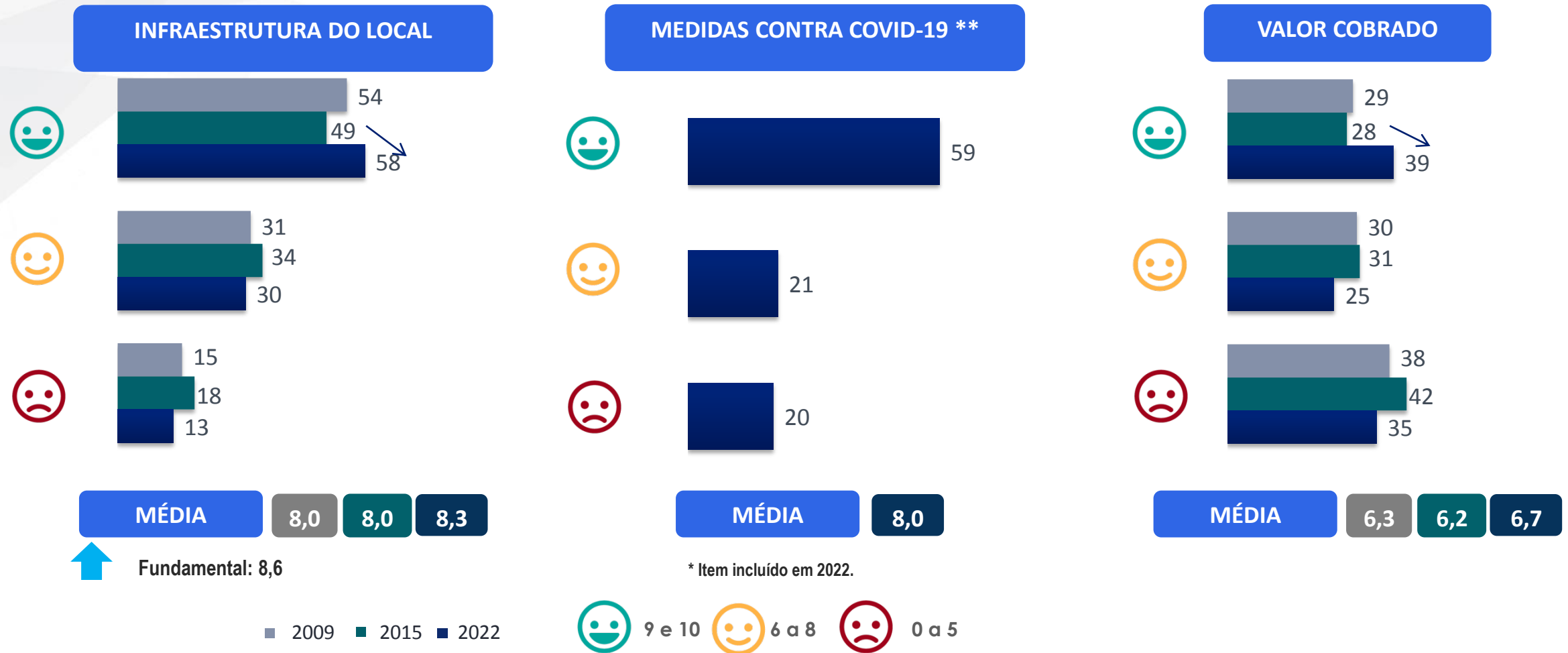




# SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO

Estimulada e única, em %

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

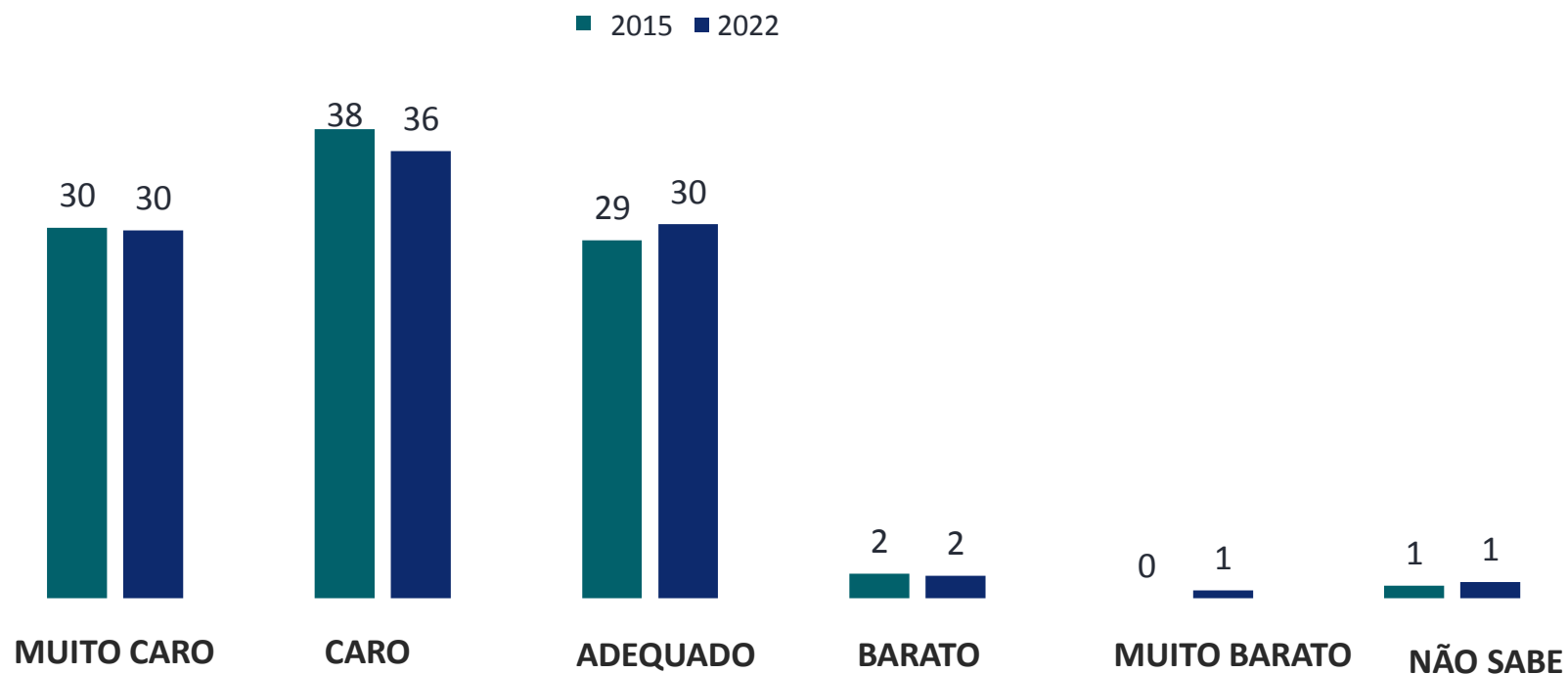


\* Item incluído em 2022.

# 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.



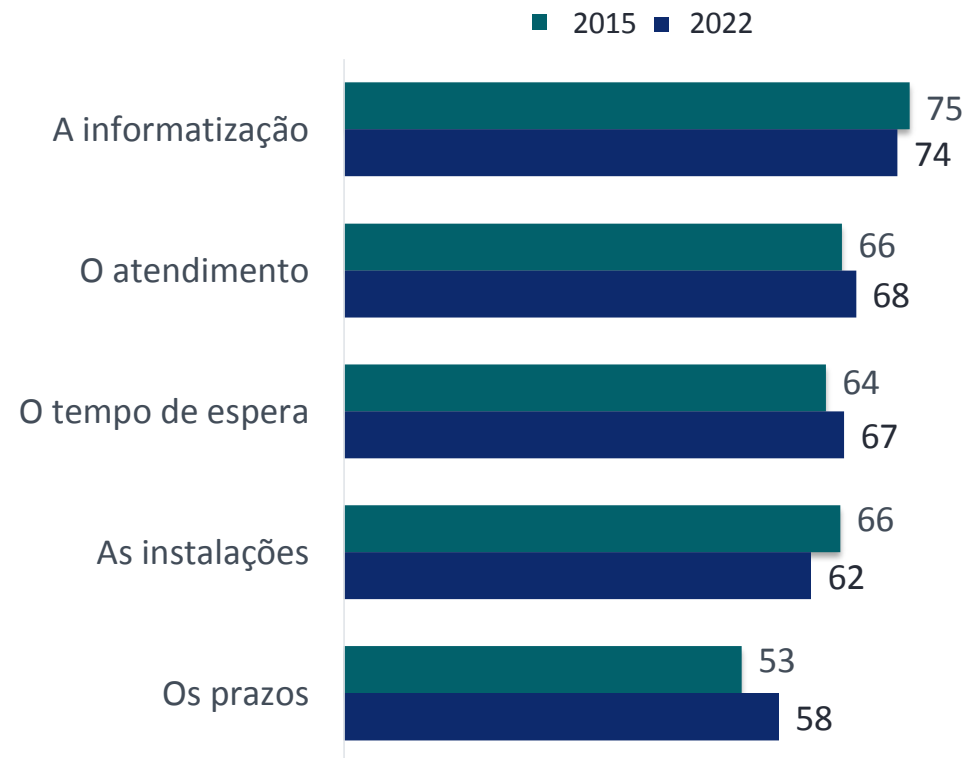
# MUDANÇAS NOS SERVIÇOS DOS CARTÓRIOS

# PERCEBEU MUDANÇAS NOS SERVIÇOS E INFRAESTRUTURA DOS CARTÓRIOS ?

Estimulada e única, em %

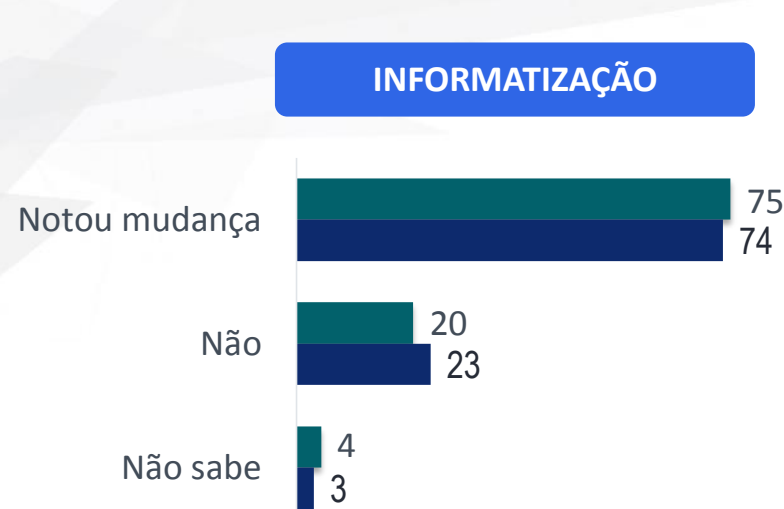
Das mudanças que aconteceram nos últimos anos, a principal foi a informatização, ficando nos mesmos patamares de 2015

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

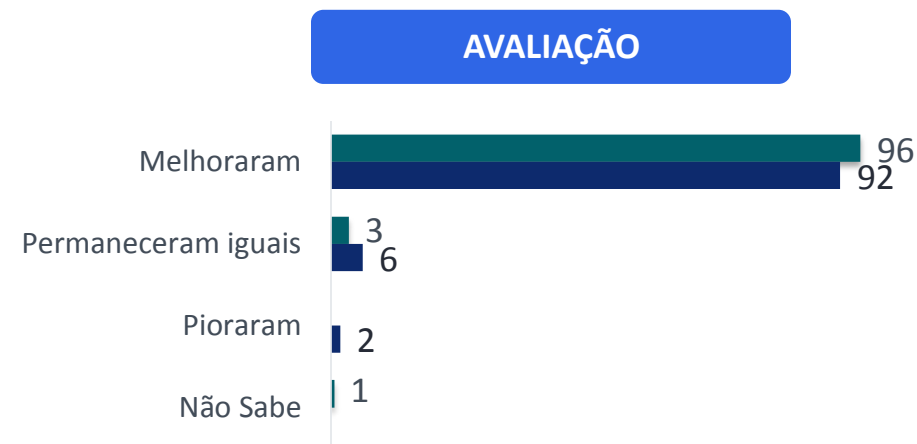


# PERCEBEU MUDANÇAS NOS SERVIÇOS E INFRAESTRUTURA DOS CARTÓRIOS ?

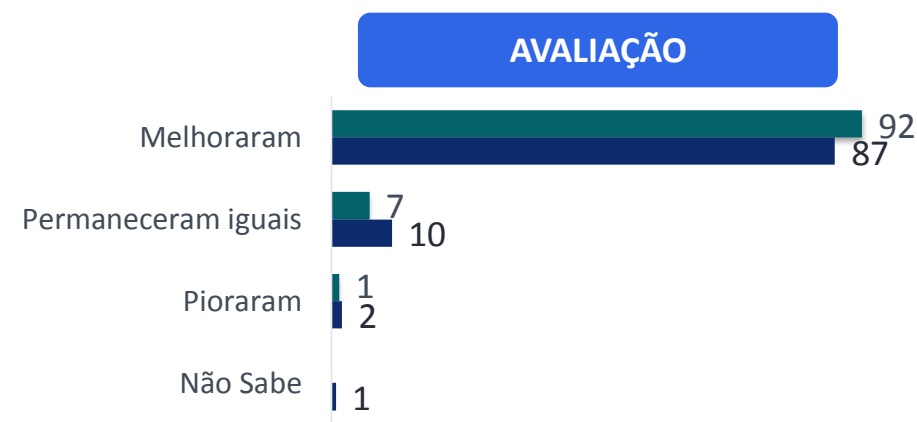
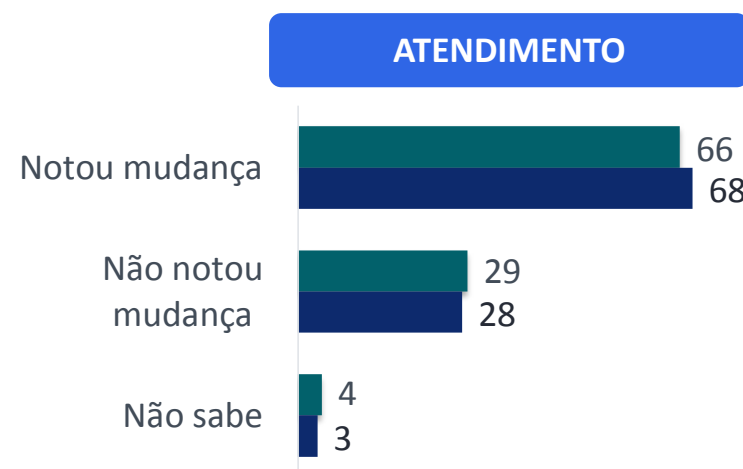
Estimulada e única, em %



■ 2015 ■ 2022



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



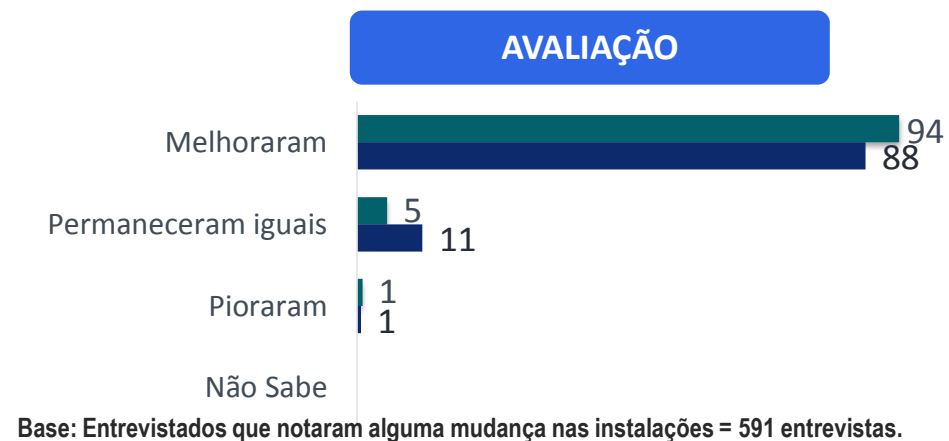
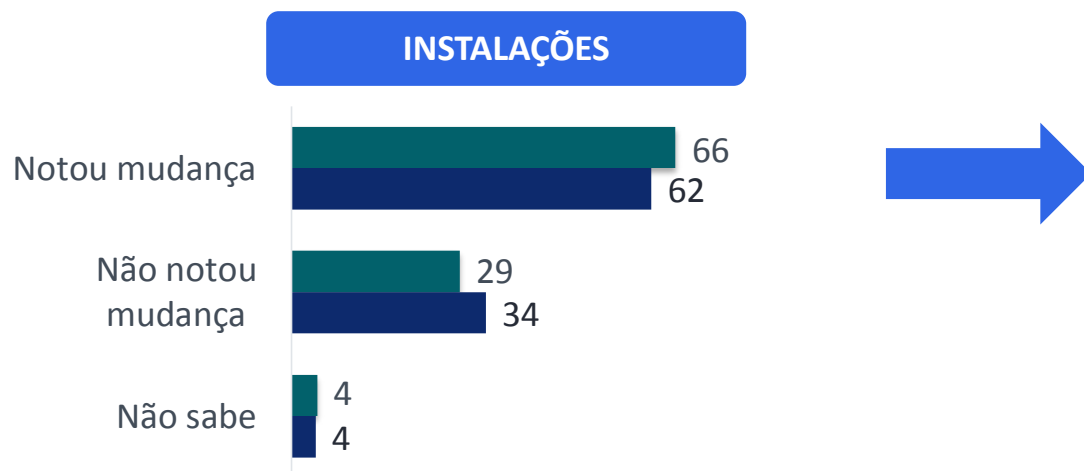
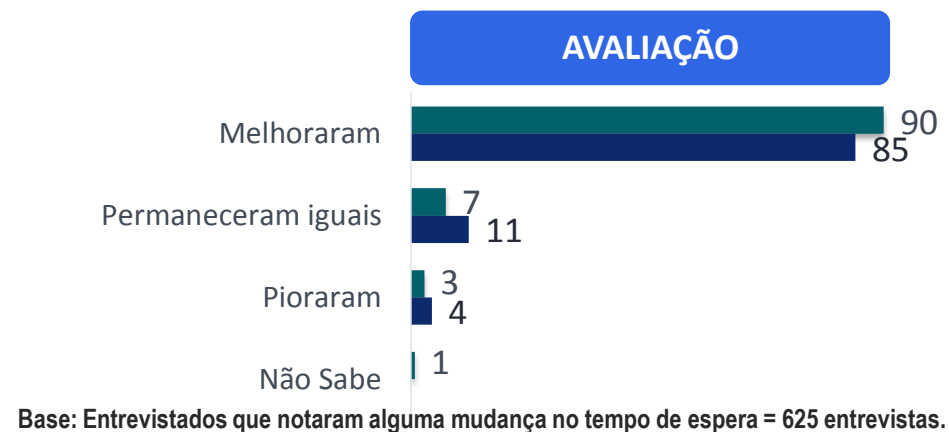
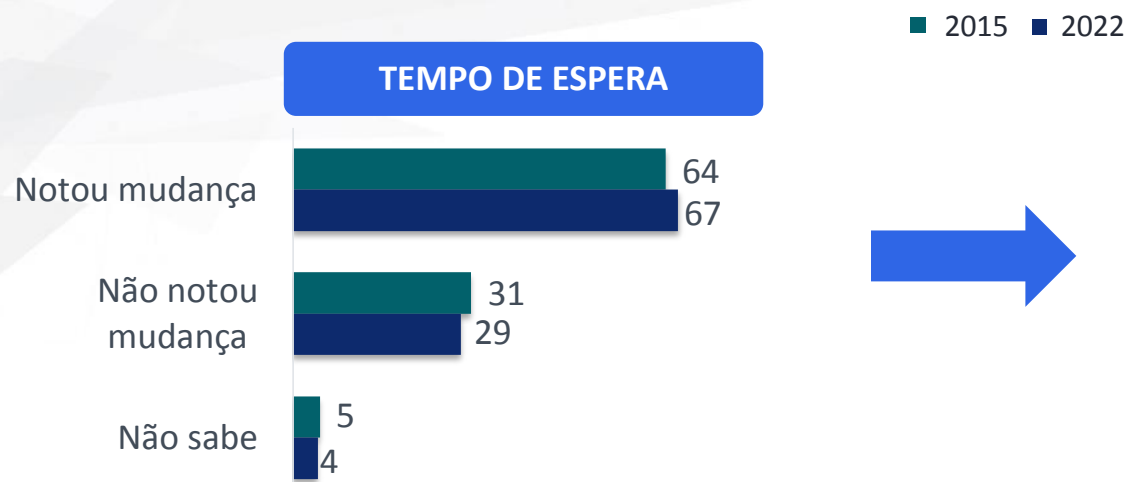
Base: Entrevistados que notaram alguma mudança no atendimento = 641 entrevistas.

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.

# PERCEBEU MUDANÇAS NOS SERVIÇOS E INFRAESTRUTURA DOS CARTÓRIOS ?

Estimulada e única, em %

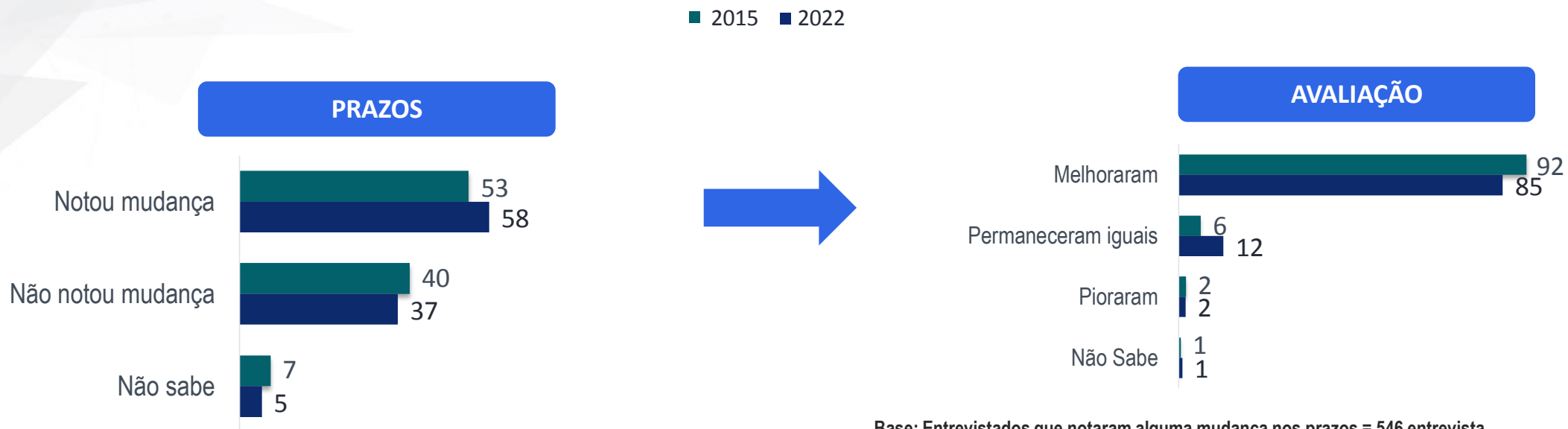


Fonte: P.21 – Pensando nos últimos dez anos, você notou alguma mudança nos Cartórios quanto? / P.21a Na sua opinião, \_\_\_\_\_ melhoraram, permaneceram iguais ou pioraram?

Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

# PERCEBEU MUDANÇAS NOS SERVIÇOS E INFRAESTRUTURA DOS CARTÓRIOS ?

Estimulada e única, em %



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

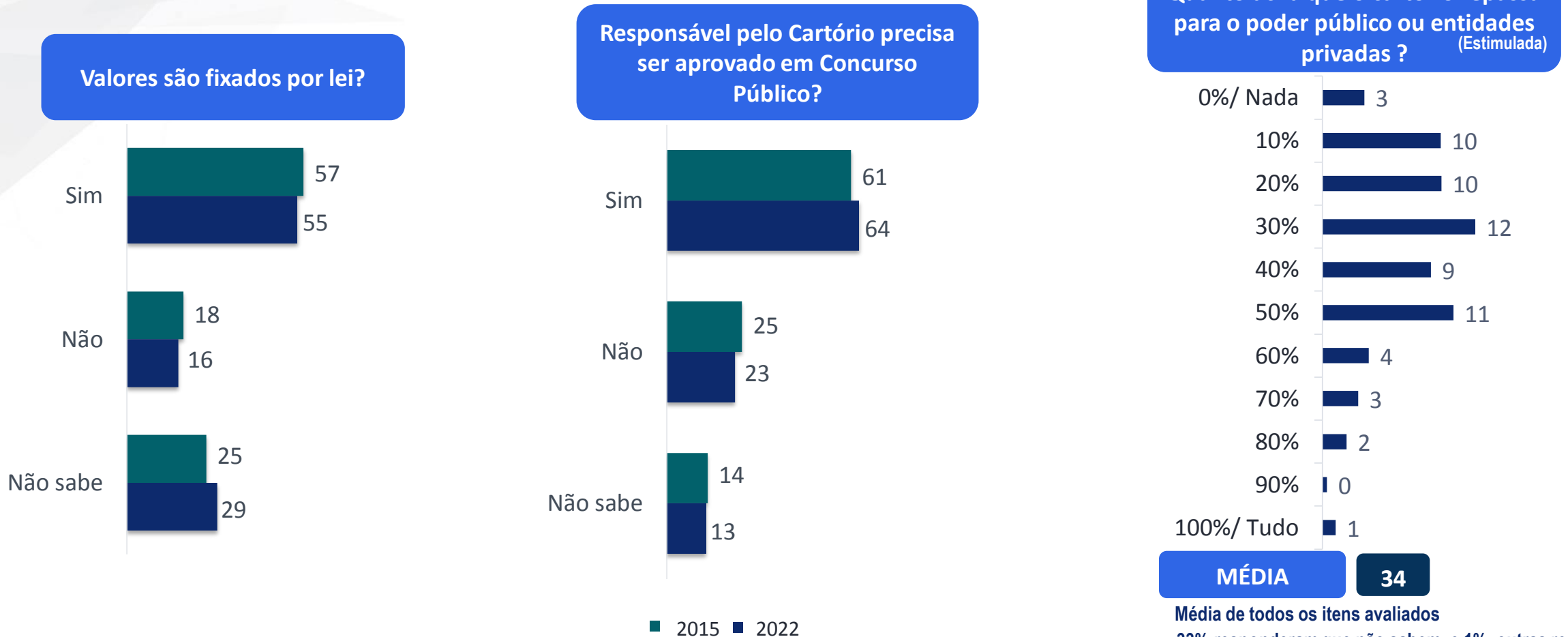
**CONHECIMENTO SOBRE AS  
ATIVIDADES DOS  
CARTÓRIOS**



# 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.



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? P.15c. 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.

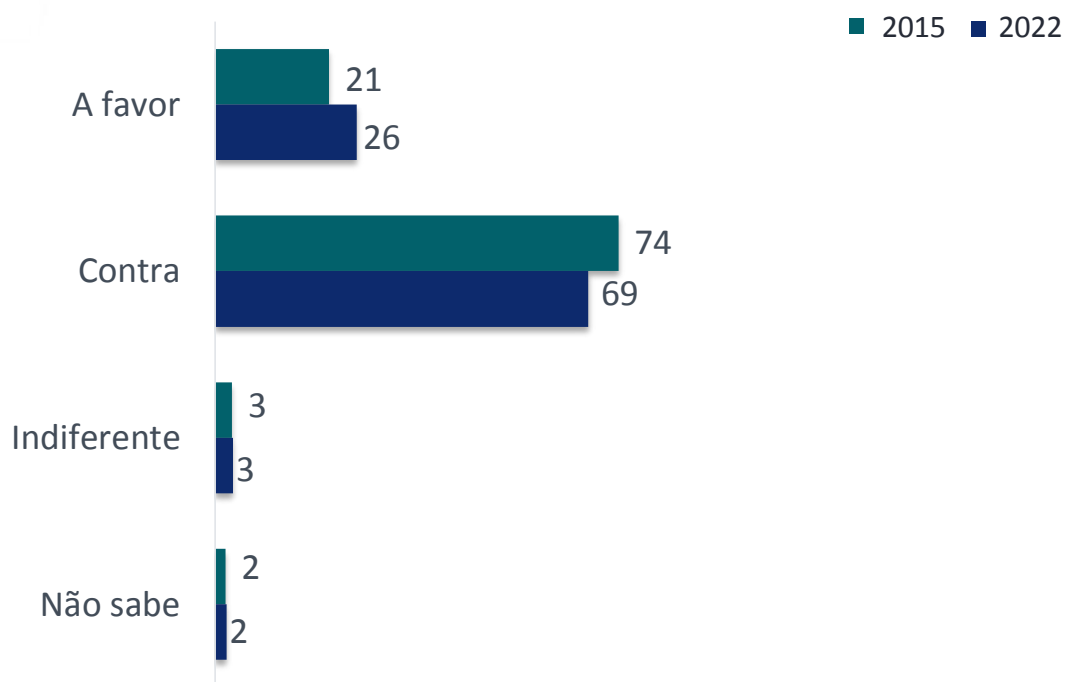
# SUBSTITUIÇÃO DOS SERVIÇOS DOS CARTÓRIOS

# SUBSTITUIÇÃO DOS SERVIÇOS DOS CARTÓRIOS-PREFEITURA E ÓRGÃOS PÚBLICOS

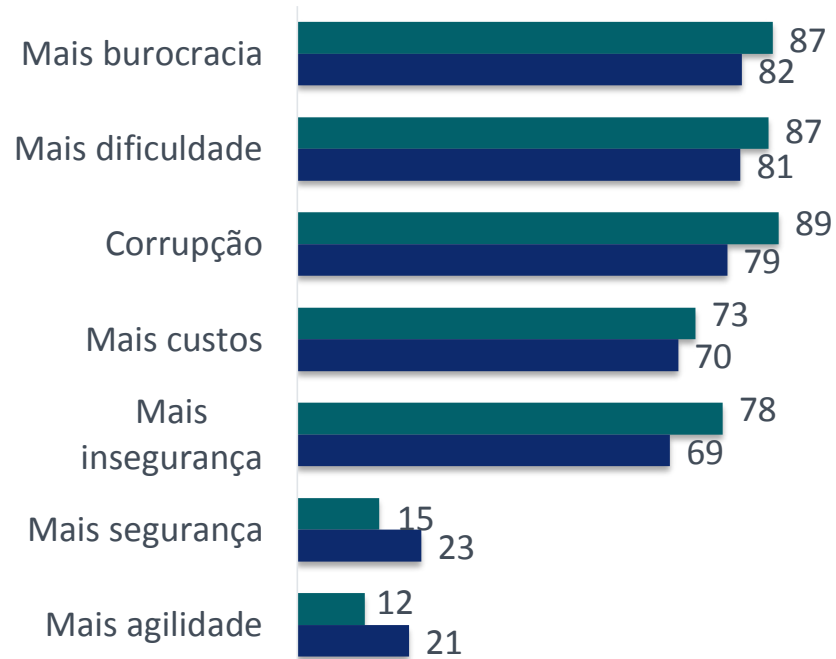
Estimulada e única, em %

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?

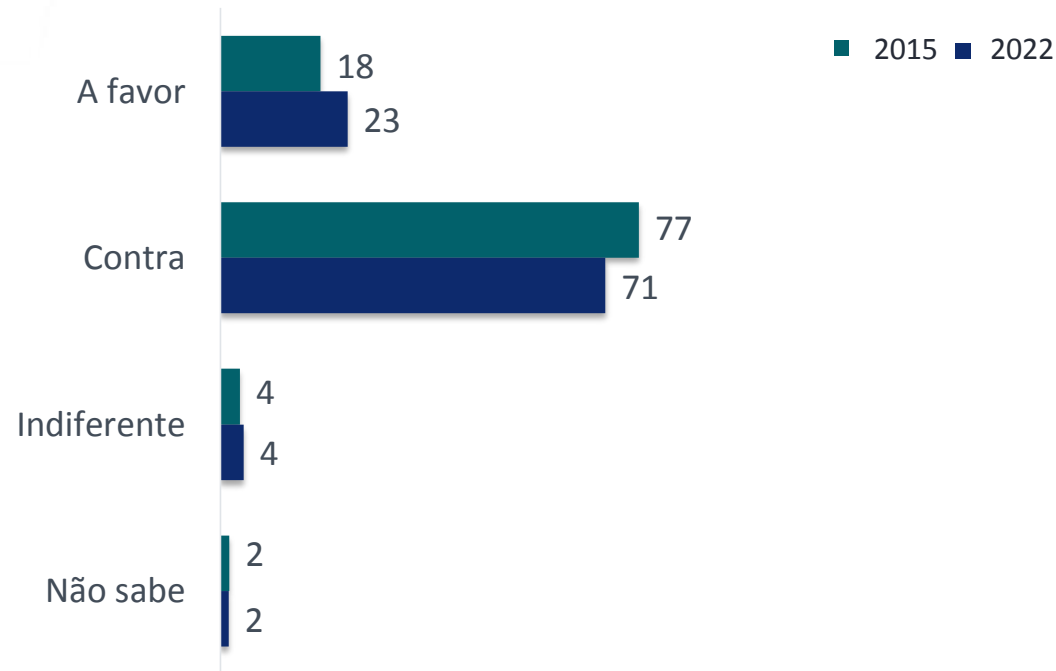
Base: Total da amostra = 944 entrevistas.

# SUBSTITUIÇÃO DOS SERVIÇOS DOS CARTÓRIOS- EMPRESAS PRIVADAS

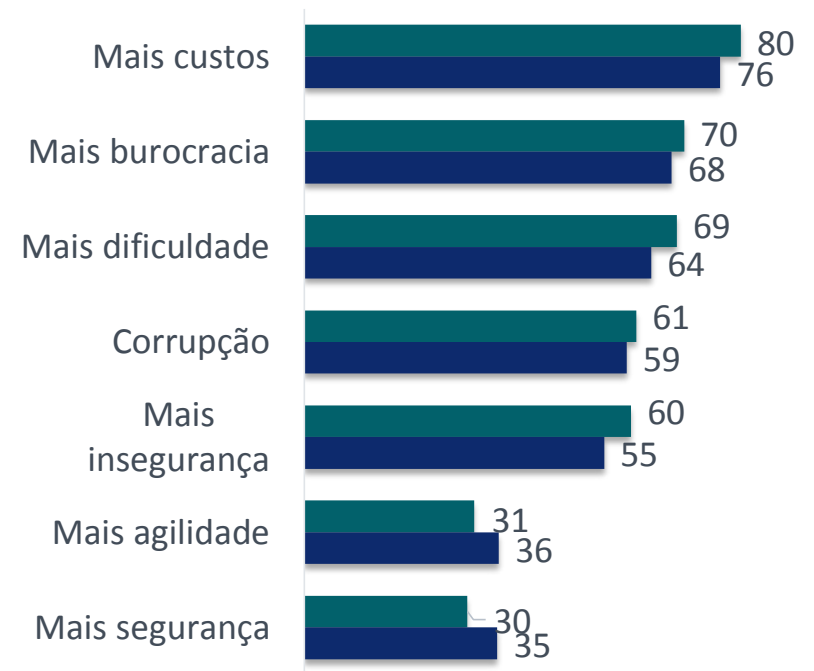
Estimulada e única, em %

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?**



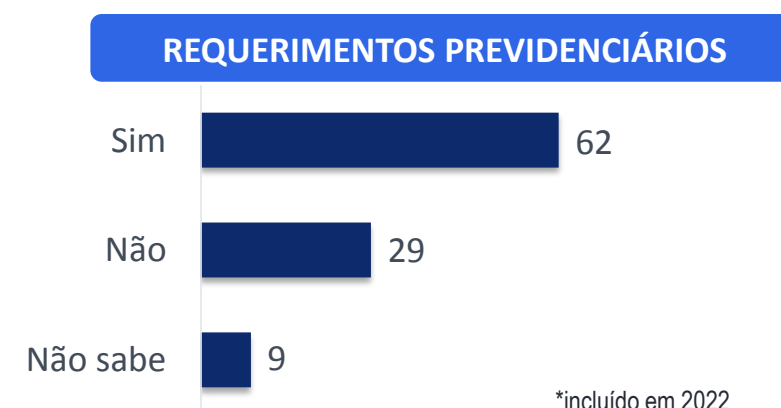
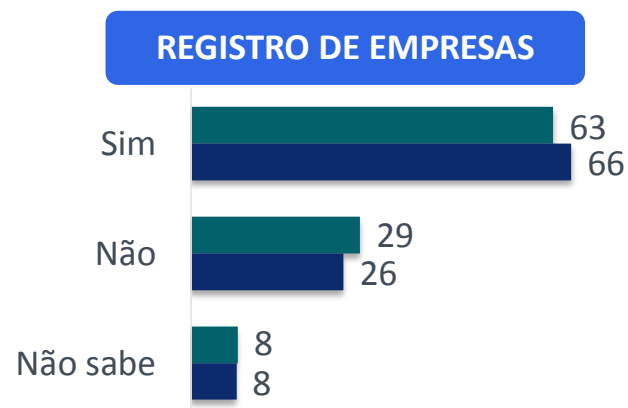
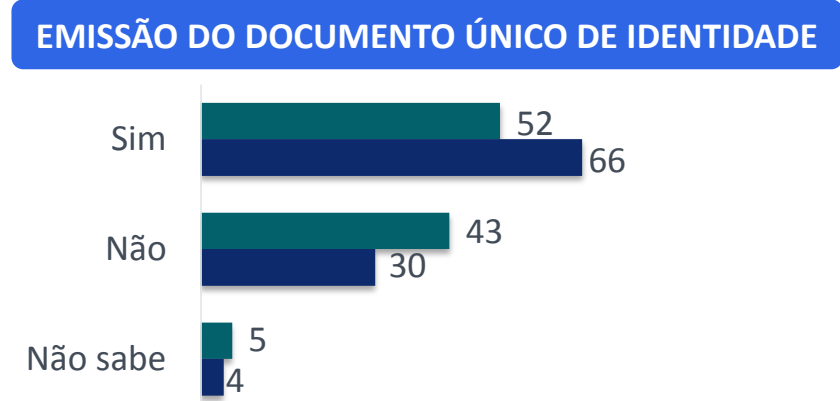
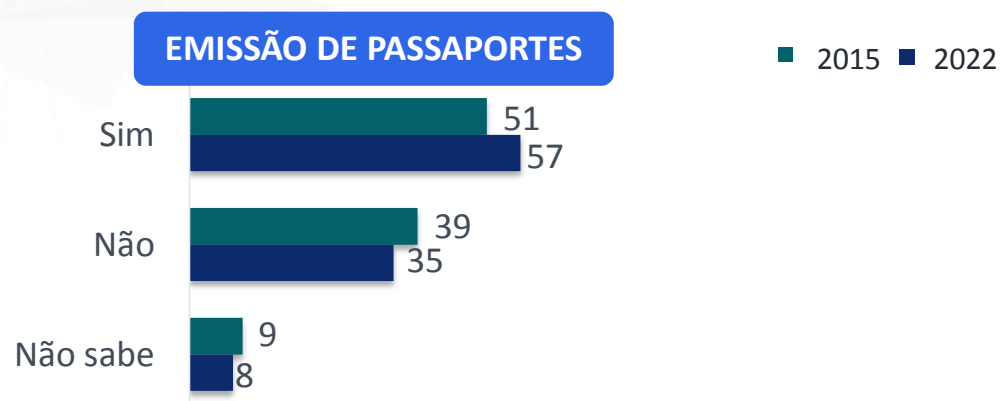
**Caso as Empresas privadas realizem os serviços dos Cartórios, elas trarão**



# 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.

# 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
- ↳ 6,8 Advocacia
- ↳ 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)**

# 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

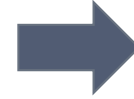
**Para 85% ou mais, em cada item, percebem que mudou para melhor**  
(entrevistados que percebem que mudou)



# PRINCIPAIS RESULTADOS

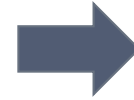
De modo geral, os entrevistados concordam que os serviços oferecidos pelos cartórios continuem sendo realizados pela instituição e percebem que haveria melhora em outros serviços, caso os cartórios assumissem a demanda.

**69% são contra que a Prefeitura e órgãos públicos passem a realizar os serviços dos Cartórios (26% à 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

# Imagem dos cartórios III



Junho de 2022

**Datafolha**  
INSTITUTO DE PESQUISAS