

# Cartórios com **VOCE**

Serviços jurídicos e tecnológicos de qualidade em benefício do cidadão

Edição 2. Ano 1 – março/abril de 2016

Uma publicação Sinoreg-SP e Anoreg-SP

Tabelionato de Protesto  
Protesto de Dívida  
Ativa recupera bilhões  
para os cofres públicos

Registro Civil  
Brasil erradica o  
número de crianças sem  
registro de nascimento



## Pesquisa Datafolha: **Cartórios são o serviço público de maior confiabilidade do Brasil**

Tabelionato de Notas  
Presença global em 86  
países do mundo

Registro de Imóveis  
Registro de Imóveis  
brasileiro é um dos mais  
baratos do mundo

Registro de Títulos  
e Documentos:  
Implantada a Central  
Nacional de registro de  
pessoas jurídicas

# Pesquisa Datafolha aponta Cartórios como as instituições mais confiáveis do País

Em uma escala de confiança de zero a dez, cartórios alcançam a média de 7,6, enquanto a média geral foi de 6,2. Pesquisa também indica que população é contrária à migração destes serviços para órgãos públicos ou empresas privadas.

Por Yonara Santana



**88%**

dos pesquisados se sentem seguros com os documentos e transações realizadas pelos Cartórios



“A boa avaliação se deve à modernização e à prestação de serviços de excelência e os serviços prestados devem servir de exemplo para a mudança em outras áreas públicas e privadas”

**Delegado Waldir, deputado federal**

Pesquisa realizada pelo Instituto Datafolha no final do ano passado constatou que os Cartórios são as instituições mais confiáveis do País, dentre todas as instituições públicas e privadas avaliadas. A pesquisa foi realizada com a população de cinco capitais brasileiras: Brasília, São Paulo, Rio de Janeiro, Curitiba e Belo Horizonte.

Em uma escala de confiança de zero a dez, os cartórios alcançaram a média de 7,6, enquanto a nota média geral se manteve em 6,2. Na segunda posição estão os Correios, com nota média de 7,4. Comparando os cartórios com todos os demais serviços públicos, 77% dos usuários consideraram os cartórios ótimos ou bons e 74% dos usuários se manifestaram contra alterações no sistema atual.

Foram entrevistados homens e mulheres com mais de 18 anos, abordados na saída dos cartórios, logo após a utilização do serviço. No total foram ouvidas 1.045 pessoas. As entrevistas ocorreram no período de 29 de outubro a 04 de novembro, em 97 cartórios, em diferentes horários e dias da semana.

A maior parcela dos frequentadores dos cartórios é composta por homens, 55% têm ensino superior, com renda acima de cinco salários mínimos, e 86% faz parte da população economicamente ativa. Além disso, 57% foram ao cartório para uso próprio e 32% para uso de empresa. Dentre as categorias, os mais utilizados são os de Notas e de Registro Civil, com 44% e 39% respectivamente.

Em evento realizado no início de abril pela Associação dos Notários e Registradores do Brasil (Anoreg-BR), o presidente da Entidade, Rogério Portugal Bacellar atribuiu a avaliação positiva como reflexo do esforço da categoria para aprimorar o sistema extrajudicial e do perfil constitucional que a atividade ostenta, que compreende a gestão privada, a responsabilidade pessoal dos titulares e a fiscalização do Poder Judiciário. “Nos dedicamos constantemente ao aperfeiçoamento do sistema, investindo em gestão, capacitação e tecnologia a fim de proporcionarmos ao cidadão segurança jurídica e acesso fácil, rápido e seguro às informações e às nossas atividades”, afirmou.

De acordo com a pesquisa, nos últimos doze meses, os entrevistados foram, em média, 18 vezes ao cartório, número crescente, já que em

2009 as idas mencionadas eram 12. A principal lembrança associada aos cartórios é a de algum tipo de serviço. 63% dos entrevistados declararam lembrar de atividades como a emissão de documentos (13%), reconhecimento ou abertura de firma (9%), registro (7%) e casamento (7%), entre outros menos citados.

### Menções positivas e satisfação

As principais menções positivas foram a resolução de problemas e órgão de confiança. Os atributos de honestidade (8,1), seriedade (8,1) e confiança (8,1) foram os melhores avaliados. Para 68% dos entrevistados, os serviços que os cartórios prestam são muito importantes para a sociedade – em 2009 era 63% –, para 29%, são mais ou menos importantes – era 35% – e para 3% não são nada importantes.

Entre os pesquisados, 88% se sentem seguros com os documentos e transações realizadas pelos Cartórios. Segundo a pesquisa, desses, 48% se sentem totalmente seguros e 40% em parte seguros. Com relação aos serviços prestados, os Cartórios foram avaliados como os melhores dentre os 14 pesquisados (como envio de correspondências, abastecimento, energia, emissão de passaportes, bancos, telefonia...), obtendo avaliações de 77% entre ótimo e bom.

Serviços públicos delegados a agentes privados mediante concurso público faz com que os cartórios unam os dois melhores pontos. As atividades desenvolvidas pelos cartórios no Brasil conseguem, como em mais de 80 países do Ocidente, unir o melhor de dois mundos: de um lado constituem serviço público já secular que sempre foi fundamental para prover segurança em qualquer sociedade civilizada em que se passou a haver relações negociais entre as pessoas e, de outro lado, são prestadas de forma privada, com toda a agilidade e empreendedorismo típicos dela decorrentes, sem as amarras tradicionais da pesada máquina pública

“A opção do constituinte de 1988 em relação aos antigos cartórios foi a mais inteligente: entregou atuação estatal a concursados fiscalizados e orientados pelo Judiciário, mas que a exercem por sua própria conta e risco, em caráter privado”, explica o secretário de Educação do Estado de São Paulo, desembargador José Renato Nalini, ex-presidente do Tribunal de Justiça paulista. “O Erário não coloca um real nas serventias, pode cassar a delegação em casos graves e participa do resultado do trabalho particular, arrecadando boa parte dos emolumentos”, completou.

Nove em cada dez (92%) estavam satisfeitos com o serviço recebido no dia da entrevista realizada pelo Datafolha. Desses, 66% deram notas nove e dez e 26% deram notas entre 6 e 8. A nota média do serviço recebido no dia da pesquisa ficou em 8,8. Dos 11 itens pesquisados com relação aos itens específicos dos serviços (qualidade do atendimento, organização, valor, conforto, tempo de espera...), a nota média para a satisfação foi de 8,4. Com relação ao atendimento, o item teve uma das notas médias mais altas: cortesia do atendente (9,0), grau de conhecimento do atendente

(8,9) e qualidade do atendimento (8,9).

### Evolução dos serviços

Nos últimos dez anos, a maioria percebeu mudanças nos serviços ou na infraestrutura dos Cartórios – nove em cada dez entrevistados avaliaram para melhor –, sobretudo, na informatização (75%), no atendimento (66%), nas instalações (66%) e no tempo de espera (64%). Quanto aos prazos, a percepção de mudança no período foi de 53%. Além disso, cresceu de 42% para 58% a parcela de usuários que tem conhecimento da disponibilização de serviços dos Cartórios via internet. Dos que não têm conhecimento (42%), destacam-se os segmentos dos mais jovens (54%).

Sobre o conhecimento das atividades da instituição, 61% dos entrevistados declararam saber de que o responsável do Cartório tem que ser aprovado em concurso público para poder exercer a sua atividade. 25% não sabiam e 14% não souberam responder. Para o deputado Delegado Waldir, um dos defensores da independência dos Cartórios e da realização de concursos públicos, a atividade evoluiu muito nos últimos anos. “A boa avaliação se deve a modernização e a prestação de serviços de excelência e os serviços prestados devem servir de exemplo para a mudança em outras áreas públicas e privadas”, afirma.

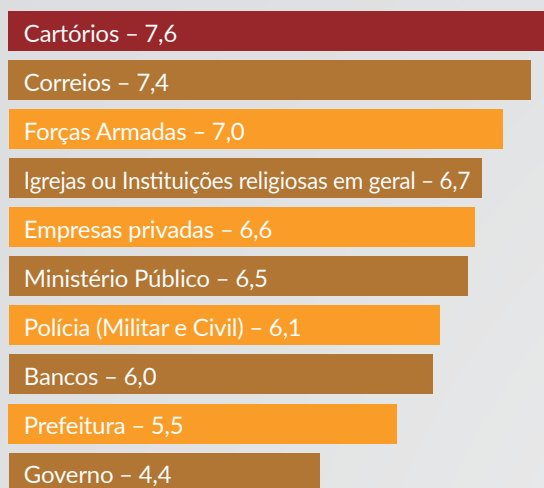
Mais da metade (57%) sabe que os valores cobrados pelos Cartórios são fixados por Lei. 18% não tinha esse conhecimento e 25% não soube responder. 36% não souberam informar quanto do valor total pago é destinado às taxas e impostos.

Presentes em todos os municípios brasileiros, os cartórios também estão se mostrando muito ágeis, sem perder a segurança, em procedimentos que antes levavam décadas para se resolver no Judiciário, como é o caso dos inventários e partilhas. Isso tudo acaba sendo visto por quem usa os serviços dos cartórios, que agora provavelmente trarão mais resultados eficientes ainda à população com o uso de meios extrajudicial e conciliações e mediações. ●

“A opção do constituinte de 1988 em relação aos antigos cartórios foi a mais inteligente: entregou atuação estatal a concursados fiscalizados e orientados pelo Judiciário, mas que a exercem por sua própria conta e risco, em caráter privado”

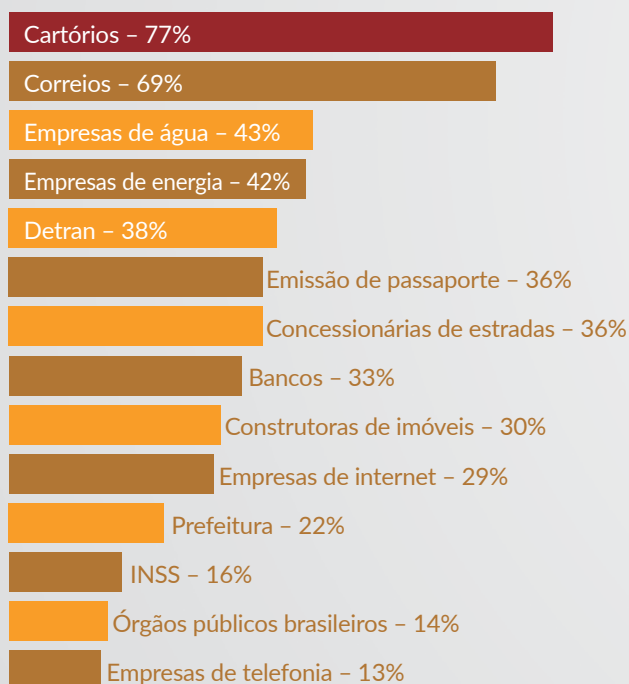
**José Renato Nalini,**  
secretário da Educação do Estado de São Paulo

### Confiança nas instituições (Notas 0-10)



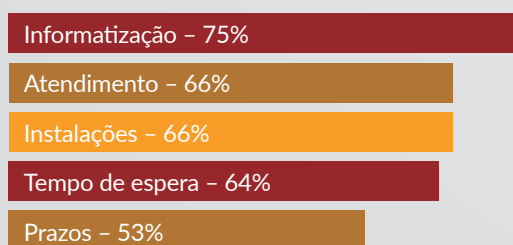
Fonte: Datafolha

### Serviços oferecidos pelos Cartórios (Ótimo + Bom)



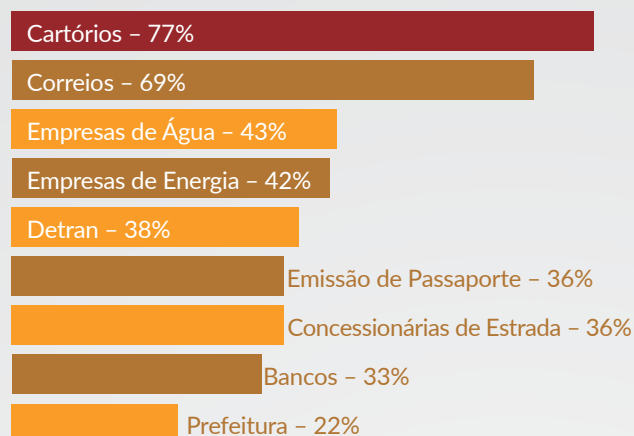
Fonte: Datafolha

### Mudanças percebidas nos últimos 10 anos pelos usuários dos cartórios



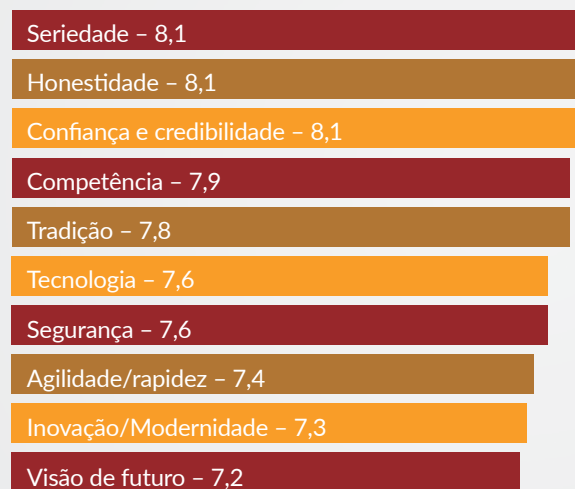
Fonte: Datafolha

### Avaliação dos Serviços Públicos % de ótimo + bom



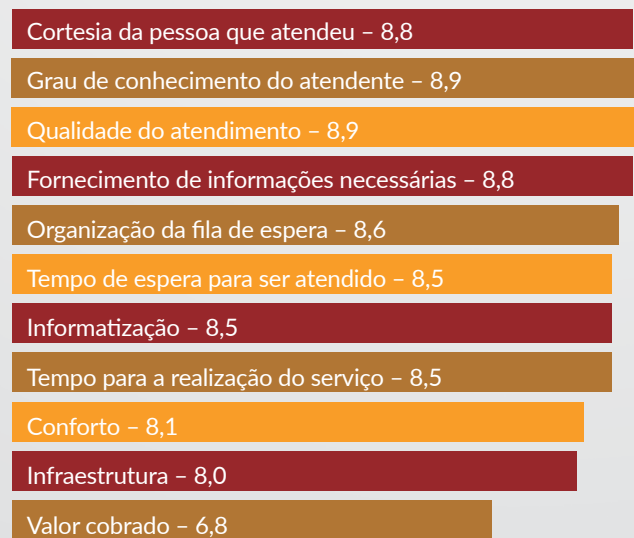
Fonte: Datafolha

### Imagem dos Cartórios perante a população (Notas 0-10)



Fonte: Datafolha

### Satisfação com o serviço prestado pelos Cartórios (Notas 0-10)



Fonte: Datafolha

**População é contra a estatização dos serviços cartorários brasileiros**

Pesquisa inédita realizada pelo Datafolha no final de 2015 junto aos usuários de cartórios das cidades de Brasília, São Paulo, Rio de Janeiro, Curitiba e Belo Horizonte apontou que a população é contra a estatização dos cartórios extrajudiciais. Outra questão levantada se referia à possibilidade do deslocamento de algumas atividades dos cartórios para Prefeitura ou outros órgãos públicos. O resultado mostra que 74% dos usuários são contra estas alterações.

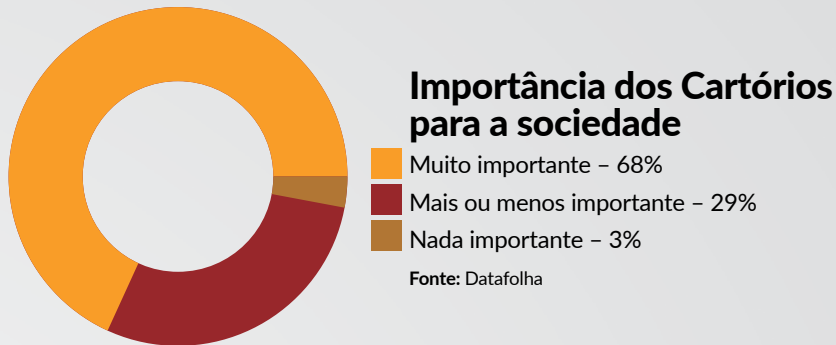
Os entrevistados esclarecem a razão de sua oposição quando questionados sobre o que aconteceria em tal hipótese: 89% afirmaram que haveria corrupção, 87% burocracia e dificuldade, 78% insegurança e 73% elevação de custos.

A percepção se repete quando se cogita a migração de atividades dos cartórios extrajudiciais privatizados para empresas privadas: 77% são contra. A maioria dos entrevistados (80%) acredita que os custos subiriam, enquanto 70% afirmam que haverá burocracia, 69% dificuldades e 61% corrupção.

De outro lado, mais da metade dos entrevistados acreditam que alguns serviços públicos melhorariam se fossem prestados pelos cartórios. São eles: registro de empresas (63%), emissão de CPF (53%), emissão de documento único de identidade (52%) e de passaportes (51%). ●

“Nos dedicamos constantemente ao aperfeiçoamento do sistema, investindo em gestão, capacitação e tecnologia a fim de proporcionarmos ao cidadão segurança jurídica e acesso fácil, rápido e seguro às informações e às nossas atividades”

**Rogério Portugal Bacellar,**  
presidente da Anoreg-BR



Para **68%** dos entrevistados os serviços que os cartórios prestam são muito importantes para sociedade – em 2009 este número era de 63%

**Universo**

1.045 entrevistados entre 29 de outubro e 04 de novembro em 97 cartórios  
Capitais: Brasília, São Paulo, Rio de Janeiro, Curitiba e Belo Horizonte



**Sexo**

- Masculino – 65%
- Feminino – 35%



**Idade**

- 18 a 24 anos – 13%
- 25 a 34 anos – 24%
- 35 a 44 anos – 22%
- 45 a 59 anos – 28%
- 60 anos ou mais – 13%

**Ocupação**

- População Economicamente Ativa – 86%
- Não População Economicamente Ativa – 14%



Fonte: Datafolha



# CONFIANÇA DOS BRASILEIROS NOS CARTÓRIOS É DESTAQUE EM PESQUISA DO DATAFOLHA\*.

\*Pesquisa realizada pelo Datafolha entre os meses de novembro e dezembro de 2015, em 5 das principais capitais do Brasil.

## CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES

Nota de 0 a 10



Pesquisa Datafolha

## CUSTO DE TRANSMISSÃO DE IMÓVEIS\*\*



Banco Mundial / Doing Business

\*\*Escritura + Registro + Imposto de Transmissão (ITR)

## PRAZOS DE REGISTRO DE PROPRIEDADE



Banco Mundial / Doing Business

## AValiação DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

% de ótimo + bom



Pesquisa Datafolha

CARTÓRIOS  
BRASIL  
CARTORIOSBRASIL.ORG

\*\*\*\*\*  
ANOREG/BR  
Associação dos Notários e Registradores do Brasil  
www.anoreg.org.br

A instituição em que o brasileiro confia.

Esse é o resultado de um trabalho sério, transparente e eficiente que, conforme pesquisa Datafolha, oferece segurança ao cidadão. E ainda, segundo dados do Banco Mundial, a transferência de imóveis custa menos no Brasil do que nos países ricos e nos outros países da América Latina. São exemplos que explicam por que o brasileiro aprova os cartórios. Entra governo, sai governo, entra crise, sai crise, os cartórios permanecem sinônimo de credibilidade, confiança e segurança.

**Datafolha**  
INSTITUTO DE PESQUISAS

WORLD BANK GROUP