IMAGEM DE CARTÓRIOS

Sumário Conclusivo

Segundo semestre de 2009

ANOREG/BR
Associação dos Notários e Registradores do Brasil

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

→ Objetivo

- Verificar como a população usuária de serviços de cartórios e tabeliães percebe a imagem do setor.

→ Metodologia

- Pesquisa **quantitativa**, com **abordagem pessoal** dos entrevistados, **nas saídas dos cartórios**, logo após a utilização de serviço nos mesmos (técnica de Flagrante), distribuindo-se as entrevistas em diferentes dias da semana e em diferentes horários.
  - ⇨ Não foram abordados profissionais que intermediam o serviço em nome de outra pessoa (office-boys, despachantes, etc).
- A pesquisa foi realizada entre os dias **25 e 28 de agosto de 2009**.

→ Amostra e regiões

- Foram realizadas no total **1010 entrevistas**, distribuídas em cinco cidades brasileiras:
  - ⇨ São Paulo: 320
  - ⇨ Rio de Janeiro: 230
  - ⇨ Belo Horizonte: 151
  - ⇨ Distrito Federal: 159
  - ⇨ Curitiba: 150

Os entrevistados usam frequentemente os serviços de cartório:

No. de vezes em que utilizou serviços de cartório, nos últimos doze meses

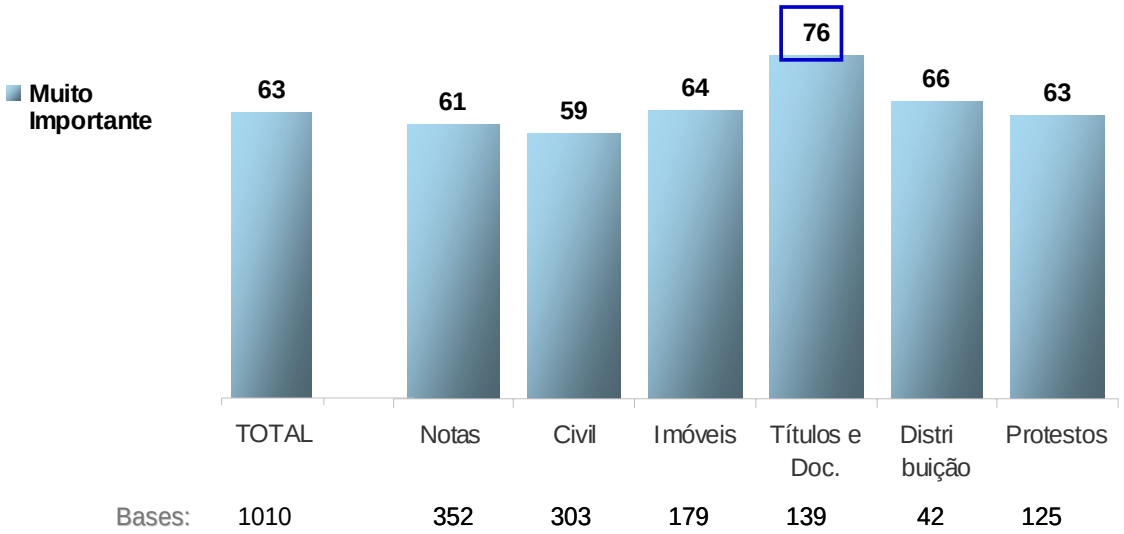
Somente esta vez	**10%**
1 a 3 vezes, além desta	**35%**
4 a 10 vezes, além desta	**29%**
Mais de 10 vezes, além desta	**26%**
Número de vezes - Mediana	*4*

Base: Total amostra (1010)

O público usuário de Cartórios concentra-se nas classes A, B e C, com predominância da classe B (49%)

⇨a participação das classes DE é residual (apenas 4%)

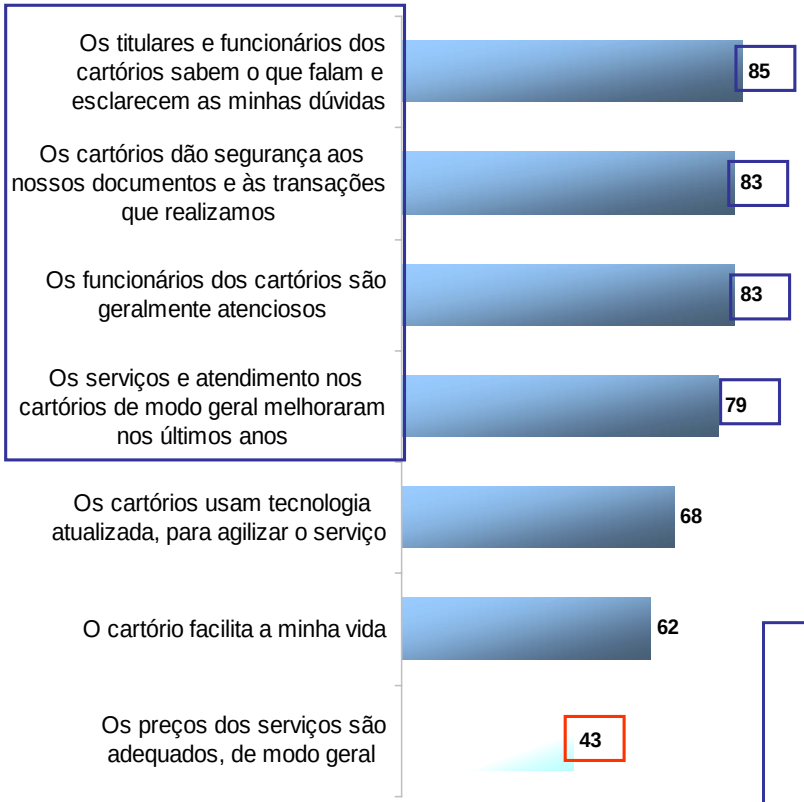
Os serviços de Cartório são vistos como **Muito Importantes**



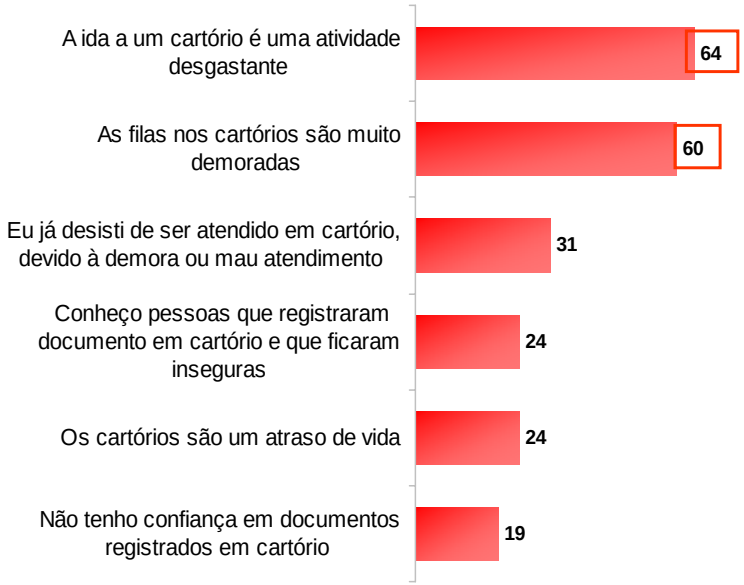
Sumário conclusivo

A percepção de imagem dos Cartórios em geral é mais positiva do que negativa.

Os profissionais são bem avaliados, oferece segurança e há percepção de melhoria



Mas ainda é vista como uma atividade desgastante: filas, demora, preços pouco adequados



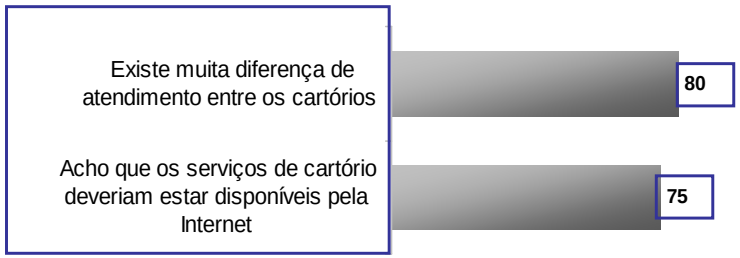
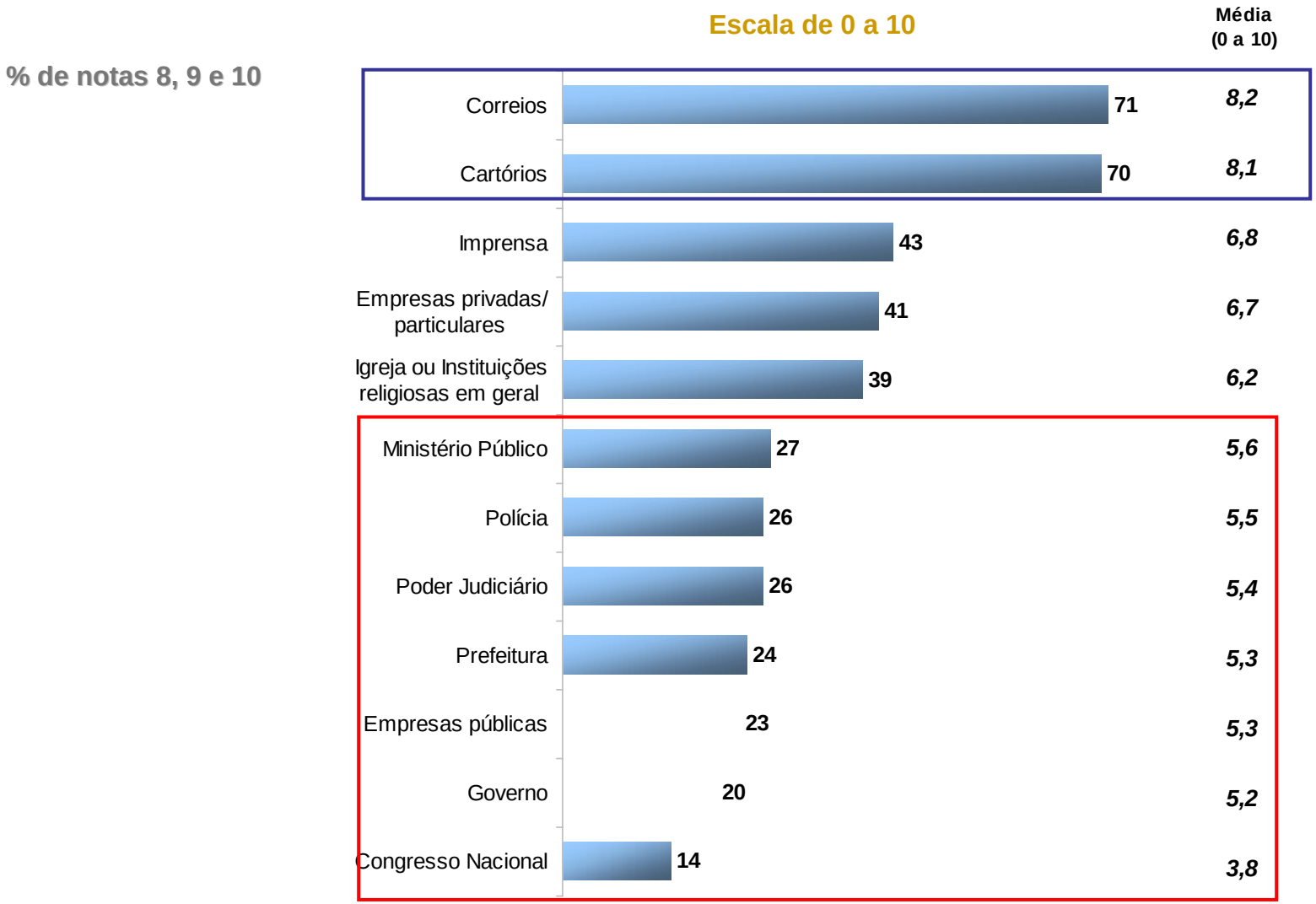


Imagem dos cartórios, em geral

Confiança/ credibilidade nos serviços: avaliação comparativa das instituições

Top three boxes

Escala de 0 a 10



Base: Total amostra (1010)

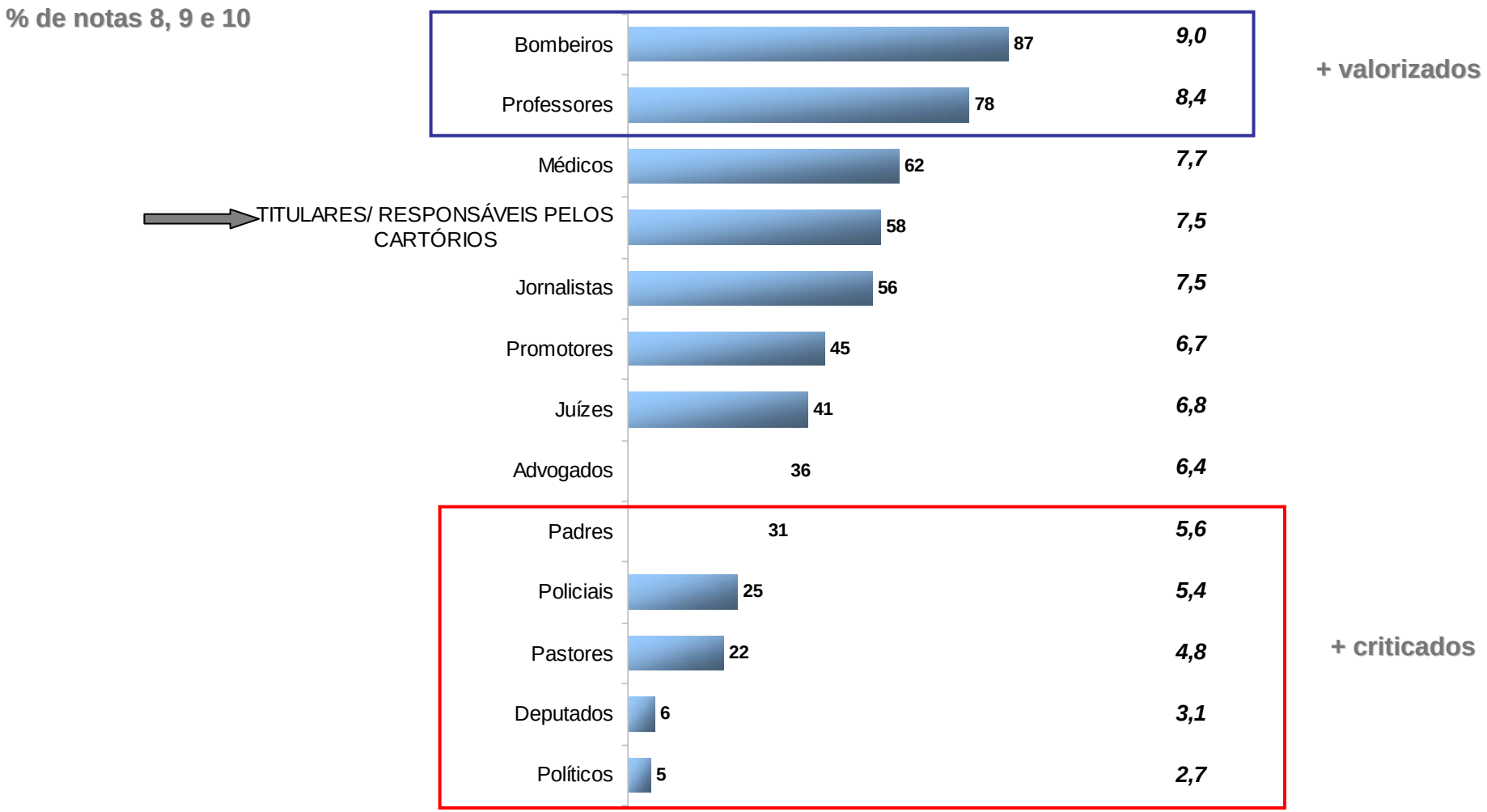
P12. Falando sobre a confiança/ credibilidade nos serviços prestados pelos _____(LEIA CADA ITEM, DE ACORDO COM RODÍZIO), que nota você daria de zero a dez, sendo dez a nota máxima e zero, a mínima? E para o _____? (PERGUNTE UM A UM, ATÉ O FINAL DA LISTA) (ESTIMULADA E ÚNICA, POR LINHA)

Imagem dos cartórios, em geral

Confiança/ credibilidade nos profissionais: avaliação comparativa

Top three boxes

Escala de 0 a 10



Base: Total amostra (1010)

P15. E, falando sobre a confiança/ credibilidade em cada profissional que eu vou citar, que nota você daria de zero a dez, sendo dez a nota máxima e zero a mínima, para _____(LEIA O 1º. NOME DA LISTA, DE ACORDO COM RODÍZIO)? E para o _____? (PERGUNTE UM A UM, ATÉ O FINAL DA LISTA) (ESTIMULADA E ÚNICA, POR LINHA)

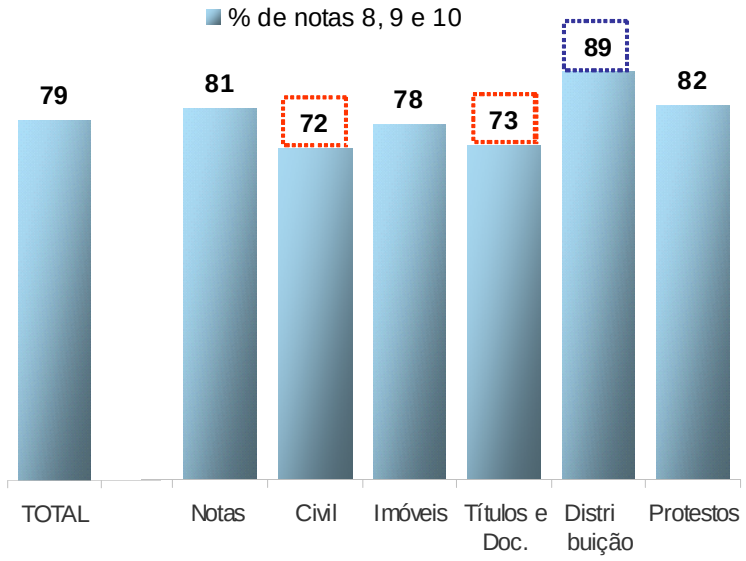
Sumário conclusivo

Os usuários de cartório declaram-se satisfeitos com o serviço utilizado no dia da entrevista e em escala de 0 a 10, a média fica em 8,6

A maioria dos usuários fez avaliações positivas - 79% deram notas 8, 9 e 10.

Nota-se tendência de:

- **maior satisfação nos Cartórios de Distribuição (89%)**
- **e menor nos cartórios de Registro Civil e Documentos (pouco acima de 70%)**



	TOTAL	Notas	Civil	Imóveis	Títulos e Doc.	Distribuição	Protestos
Nota Média:	*8,6*	*8,7*	*8,4*	*8,4*	*8,5*	*8,7*	*8,7*
Bases:	*1010*	*352*	*303*	*179*	*139*	*42*	*125*

Sumário conclusivo

O aspectos do serviço melhor avaliados concentram-se nas qualidades do atendente e na rapidez:

Domínio do assunto (8,9)

Cortesia (8,8)

Rapidez para o Pagamento (8,9)

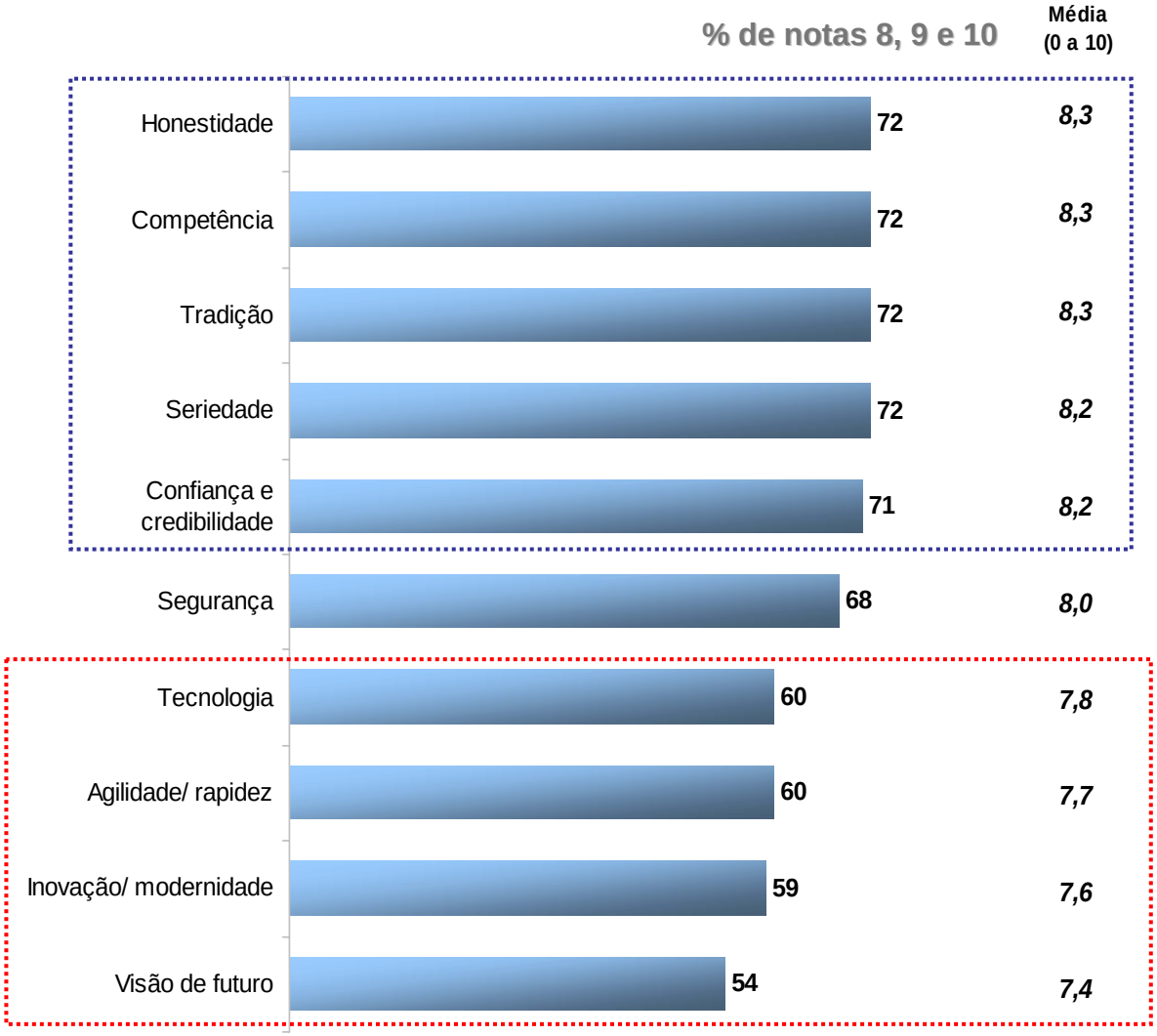
O preço do serviço (média 6,3) tem avaliação mais crítica (em todos os segmentos analisados).

Satisfação com aspectos do serviço, no dia da entrevista

Escala de 0 a 10

Base: Total amostra (1010)

Satisfação com aspectos dos serviços de cartórios, em geral



Base: Total amostra (1010)

Escala de 0 a 10

De modo geral, os cartórios são muito bem avaliados, sobretudo no que se refere a honestidade, competência, seriedade, confiabilidade e credibilidade

porém...

Faltam traços de modernidade

↓

Tecnologia, inovação, agilidade e visão de futuro são aspectos a ser trabalhados

ANOREG/BR
Associação dos Notários e Registradores do Brasil

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS