

IMAGEM DOS CARTÓRIOS

4^a onda – outubro/2025



Índice

- Perfil da amostra
- Confiança nas instituições e empresas
- Imagem dos cartórios
- Avaliação dos serviços dos cartórios e outras instituições
- Mudanças nos serviços dos cartórios
- Conhecimento sobre as atividades dos cartórios
- Substituição dos serviços dos cartórios
- Principais resultados

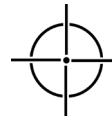
800 ENTREVISTAS

(total da amostra)

- ↳ São Paulo: 280 entrevistas
- ↳ Rio de Janeiro: 160 entrevistas
- ↳ Belo Horizontes: 120 entrevistas
- ↳ Curitiba: 120 entrevistas
- ↳ Brasília: 120 entrevistas

3 p.p. MARGEM
DE ERRO
(base total da amostra)

NÍVEL DE
CONFIANÇA de 95%



O estudo investigou a percepção da população usuária de serviços de notários e registradores sobre a imagem do setor e sua avaliação dos serviços prestados pelos cartórios.



Universo: usuários de serviços notários e registradores.
Homens e mulheres com 18 anos ou mais, que foram ao cartório para uso próprio; para alguém da família; para uso da empresa em que trabalha ou é sócio; ou para prestação de serviços profissionais.



Pesquisa quantitativa, a partir de questionário estruturado.
Abordagem pessoal dos entrevistados no interior ou nas saídas dos cartórios, após a utilização de serviço nos mesmos (técnica de Flagrante). A abordagem foi realizada de forma aleatória.
As entrevistas foram distribuídas pelas especialidades: Notas, Registro Civil, Registro de Imóveis, de Títulos e Documentos, de Protestos, de Distribuição e Ofício Único. As listagens representativas dos cartórios de cada cidade foram fornecidas pelo cliente. Os resultados foram ponderados por cidade conforme essa lista.



Data de campo: 20 a 27 de outubro de 2025



Duração média da entrevista: 14 minutos

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%.

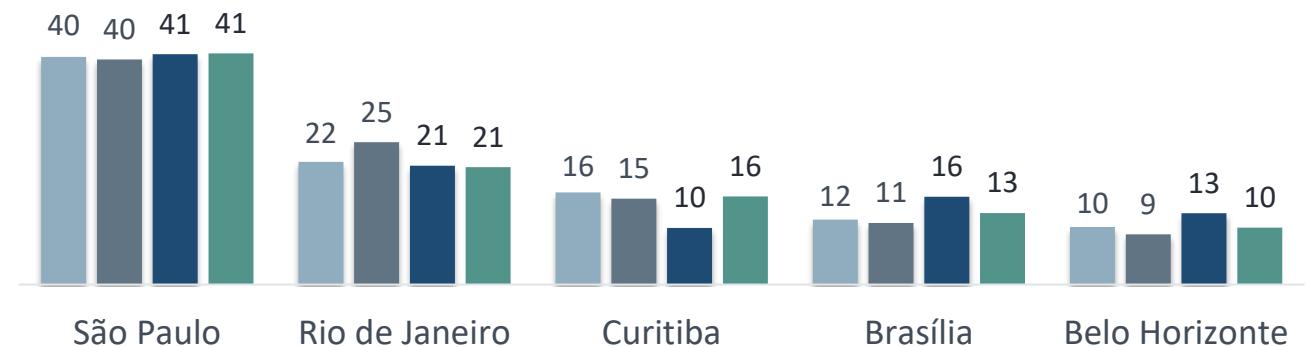
Em cada cidade, temos as seguintes margens de erro:

- São Paulo: 6 p.p.
- Rio de Janeiro: 8 p.p.
- Belo Horizonte: 9 p.p.
- Brasília: 9 p.p.
- Curitiba: 9 p.p.

Distribuição da amostra pelas cidades

Em %

■ 2009 ■ 2015 ■ 2022 ■ 2025

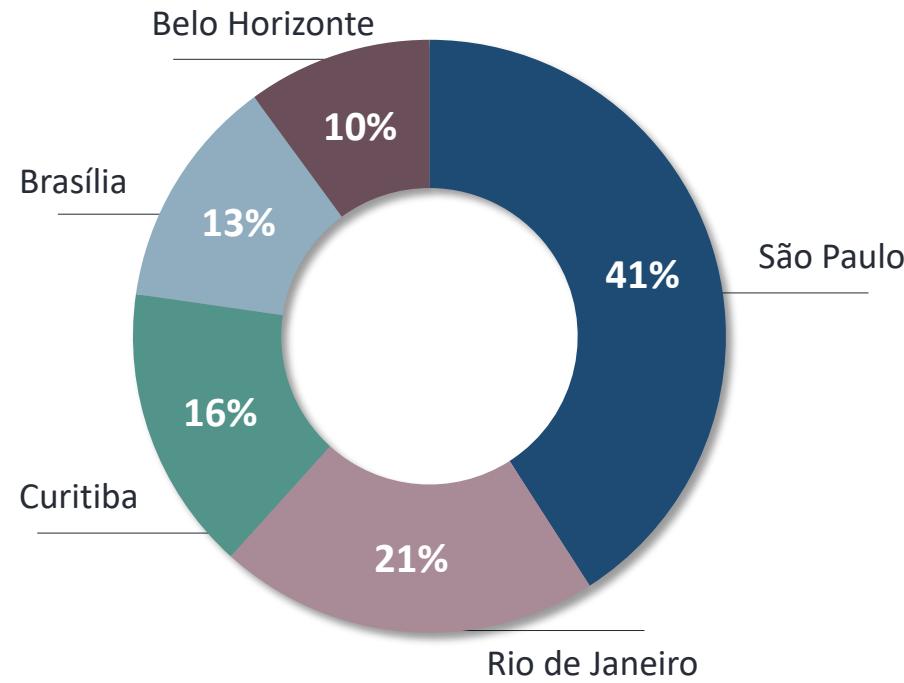




Perfil da amostra

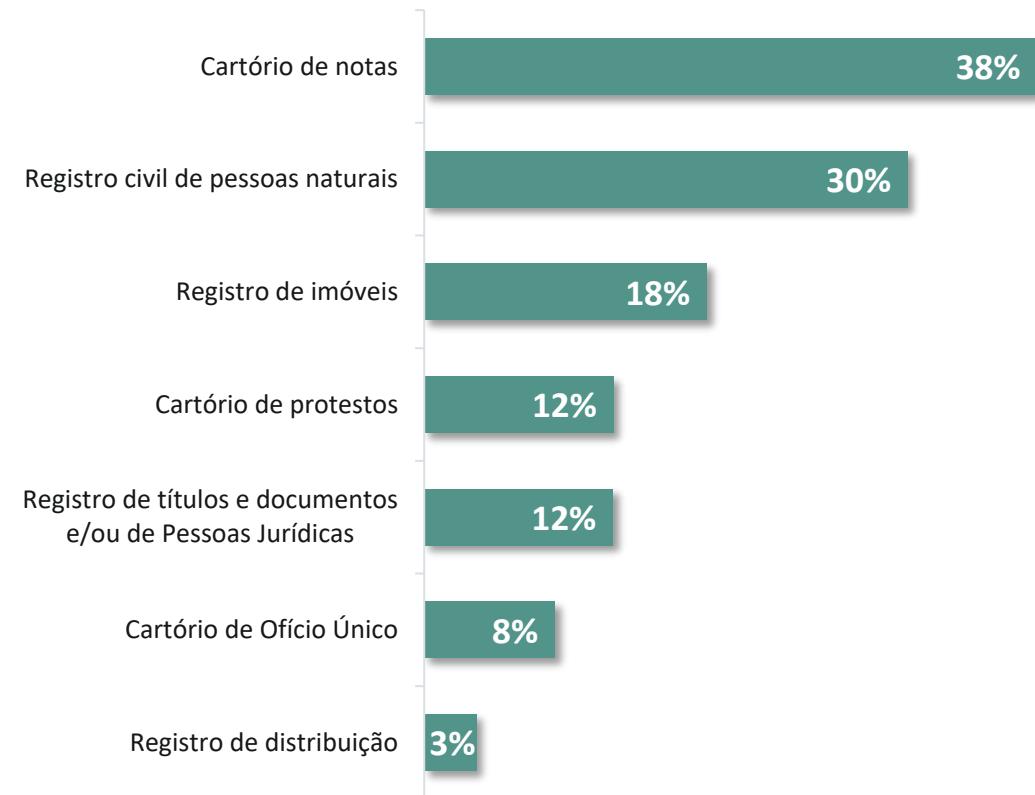
PERFIL DA AMOSTRA 2025 – distribuição dos cartórios

DISTRIBUIÇÃO DOS CARTÓRIOS POR CIDADE



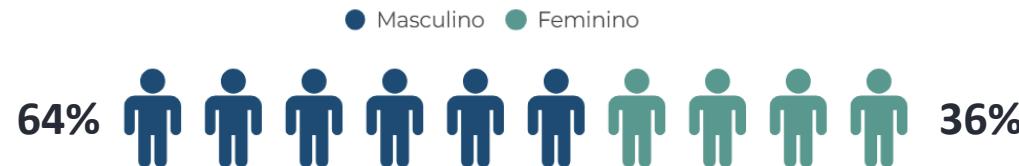
DISTRIBUIÇÃO DOS CARTÓRIOS POR TIPO DE SERVIÇO OFERECIDO

Múltipla



PERFIL DA AMOSTRA 2025 – perfil das pessoas entrevistadas

GÊNERO



IDADE



ESCOLARIDADE



↑ ↘ Superior ou inferior à etapa anterior

Base: Total da amostra (800 entrevistas)

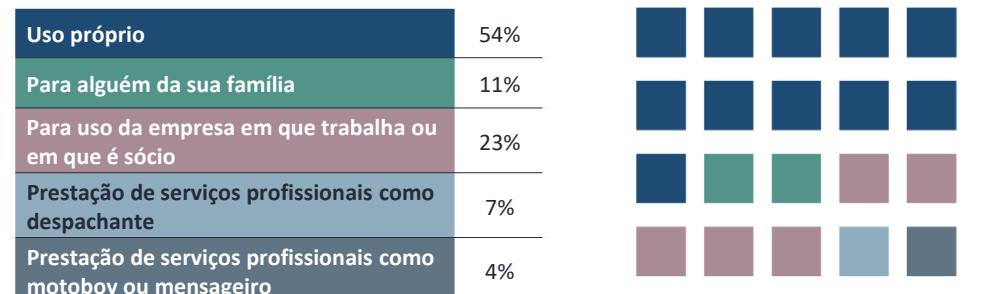
RENDA FAMILIAR



EXERCÍCIO DE ATIVIDADE REMUNERADA



MOTIVO PARA IR AO CARTÓRIO



PERFIL DA AMOSTRA – 2009 a 2025

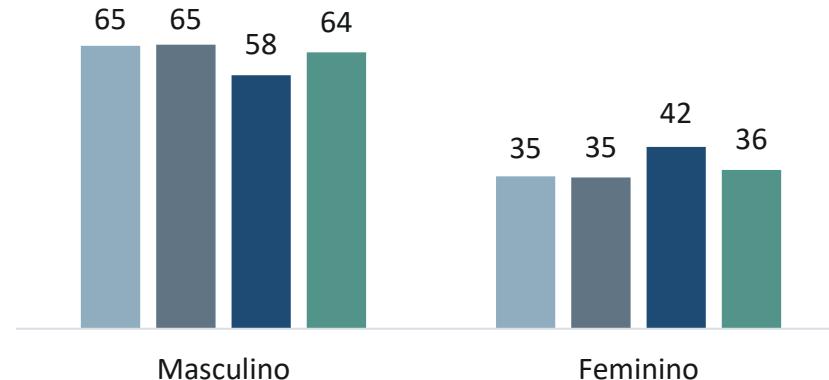
O perfil dos usuários dos serviços do cartório segue concentrado no público masculino, com predominância de pessoas com escolaridade superior e cerca de 60% com renda de até cinco salários mínimos. Contudo, a série histórica indica uma redução na presença dos mais jovens ao longo do tempo.

■ 2009 ■ 2015 ■ 2022 ■ 2025

↑ ↓ Superior ou inferior à etapa anterior

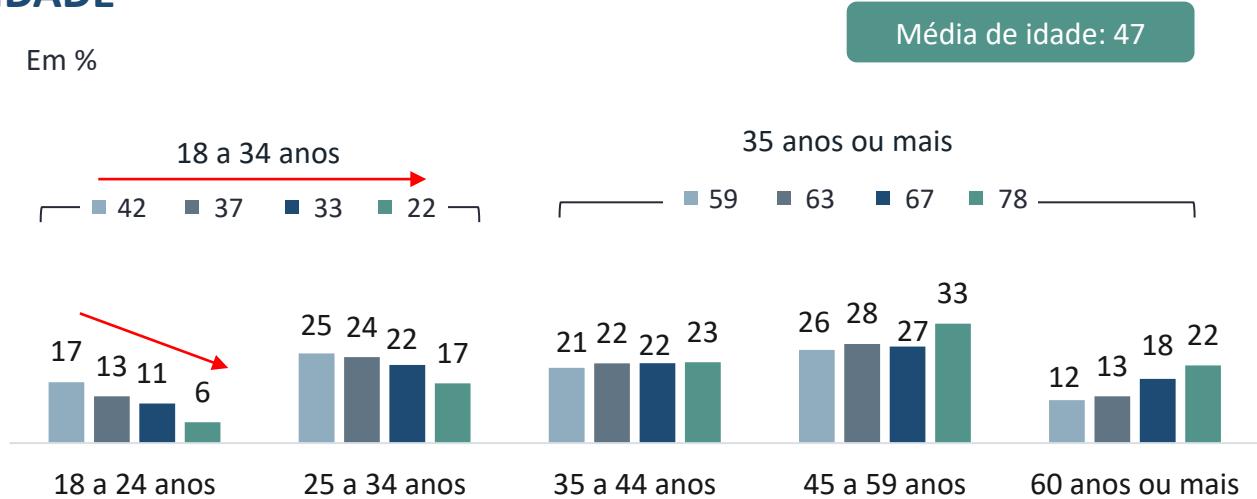
GÊNERO

Em %



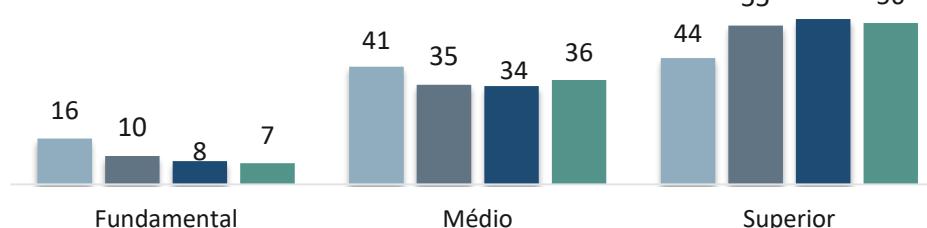
IDADE

Em %



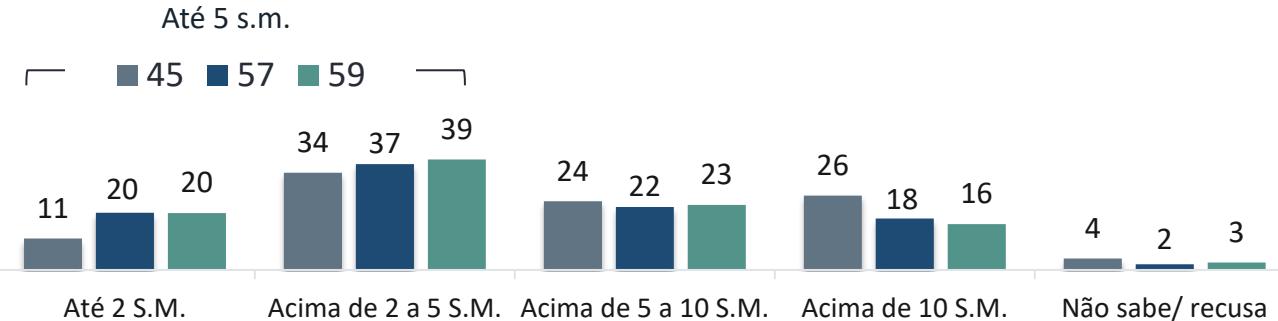
ESCOLARIDADE

Em %



RENDIMENTO FAMILIAR

Em %



Em 2009 não havia pergunta de renda

Base: Total da amostra (800 entrevistas)

PERFIL DA AMOSTRA – 2009 a 2025

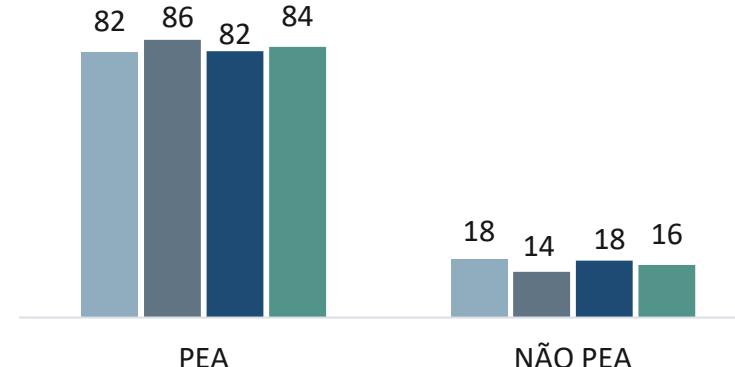
Em %

EXERCÍCIO DE ATIVIDADE REMUNERADA

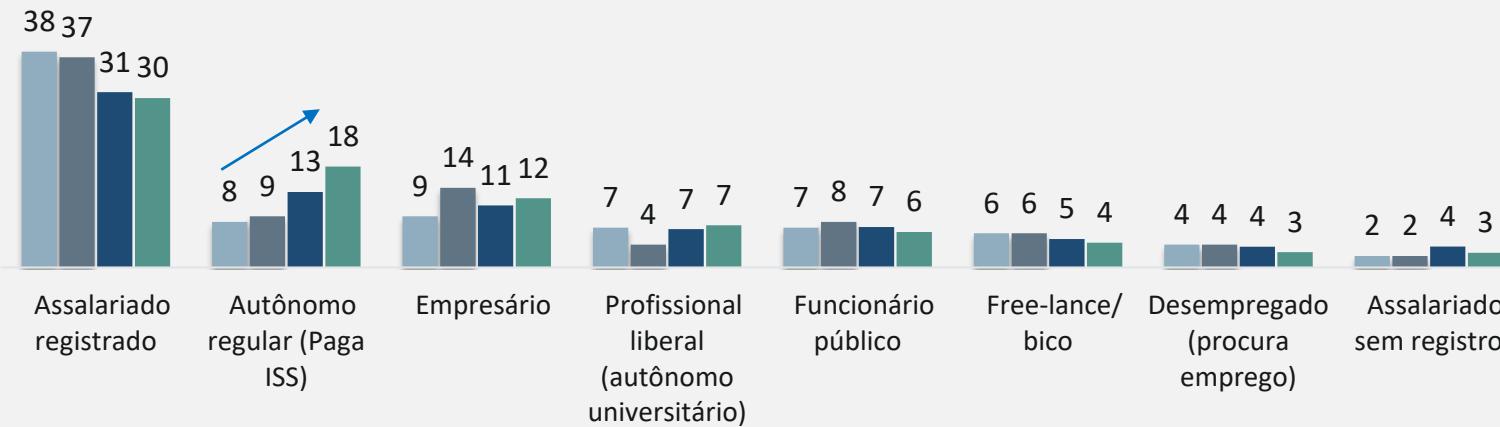
■ 2009 ■ 2015 ■ 2022 ■ 2025

↑ ↓ Superior ou inferior à etapa anterior

A maioria dos usuários é economicamente ativa, com destaque para os assalariados registrados. Observa-se, um aumento na presença de profissionais autônomos entre os usuários dos cartórios.



PEA



NÃO PEA

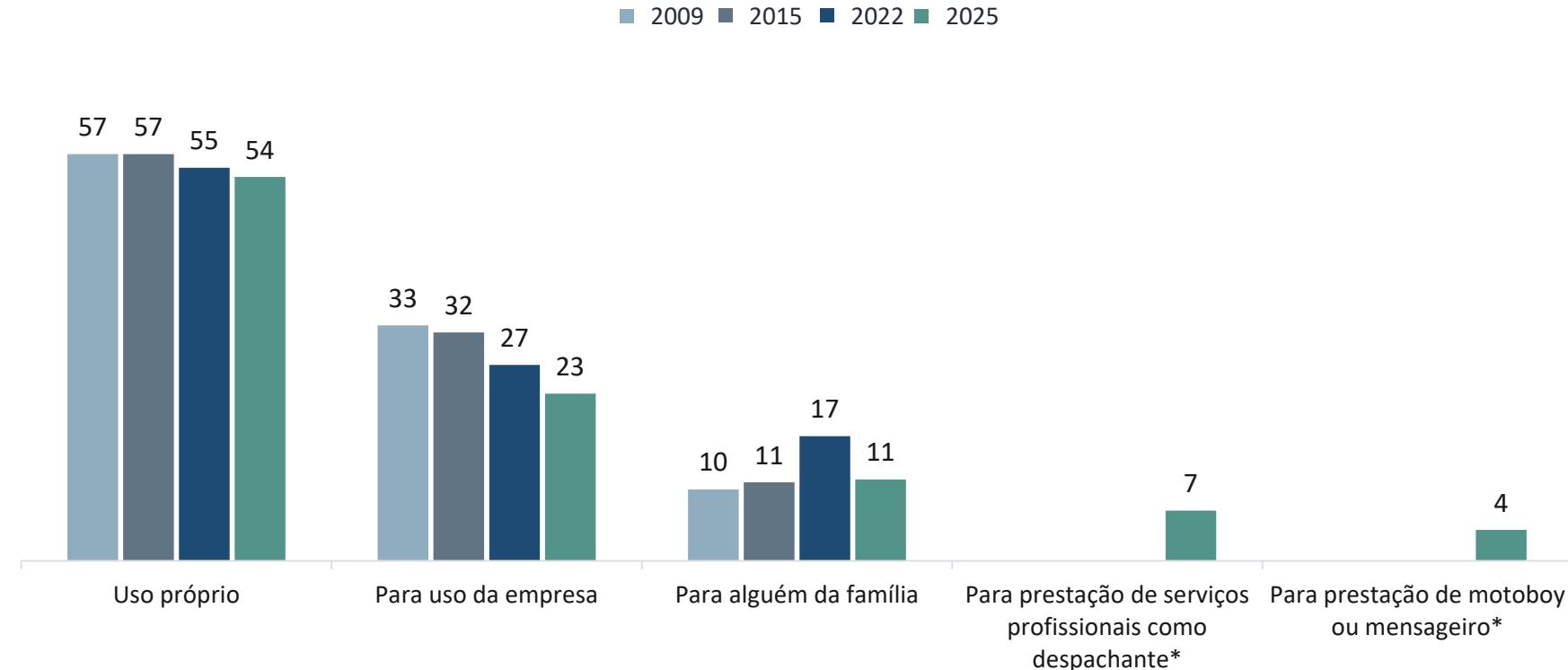


PEA (População economicamente ativa) Considerados os resultados com porcentagem acima ou igual a 3%
 Base: Total da amostra (800 entrevistas).

FINALIDADE DO SERVIÇO DO CARTÓRIO – dia da entrevista

Estimulada e única, em %

Assim como nas medições anteriores, a maior parte dos usuários buscou o cartório para utilizar serviços de interesse próprio. Pela primeira vez desde 2009, foram considerados na pesquisa os usuários que prestam serviços profissionais como despachantes ou motoboys, mensageiros.



⬆️⬇️ Superior ou inferior à etapa anterior

*Opção incluída em 2025

Base: Total da amostra (800 entrevistas)

PF4. E o serviço que você utilizou hoje nesse cartório foi para

FINALIDADE DO SERVIÇO DO CARTÓRIO – dia da entrevista

Estimulada e única, em %

2025	Total	São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Curitiba	Brasília
Uso próprio	54	52	49	48	61	64
Para alguém da sua família	11	9	11	18	12	17
Para uso da Empresa em que trabalha ou é sócio	23	29	24	19	18	16
Prestação de serviços profissionais como despachante	7	4	14	11	9	2
Prestação de serviços profissionais como motoboy ou mensageiro	4	7	3	4	1	2
Base	800	280	160	120	120	120

2025	Total	Cartório de Notas	Registro Civil de Pessoas Naturais	Registro de Imóveis	Registro de títulos e documentos e/ou de Pessoas Jurídicas	Registro de Distribuição	Cartórios de Protestos	Cartórios de Ofício Único
Uso próprio	54	57	69	41	31	8	52	76
Para alguém da sua família	11	13	13	12	9	8	13	7
Para uso da Empresa em que trabalha ou é sócio	23	22	15	24	42	56	29	12
Prestação de serviços profissionais como despachante	7	5	2	19	7	12	2	3
Prestação de serviços profissionais como motoboy ou mensageiro	4	4	1	5	11	16	3	2
Base	800	313	232	148	96	25*	99	60

Base: Total da amostra (800 entrevistas)

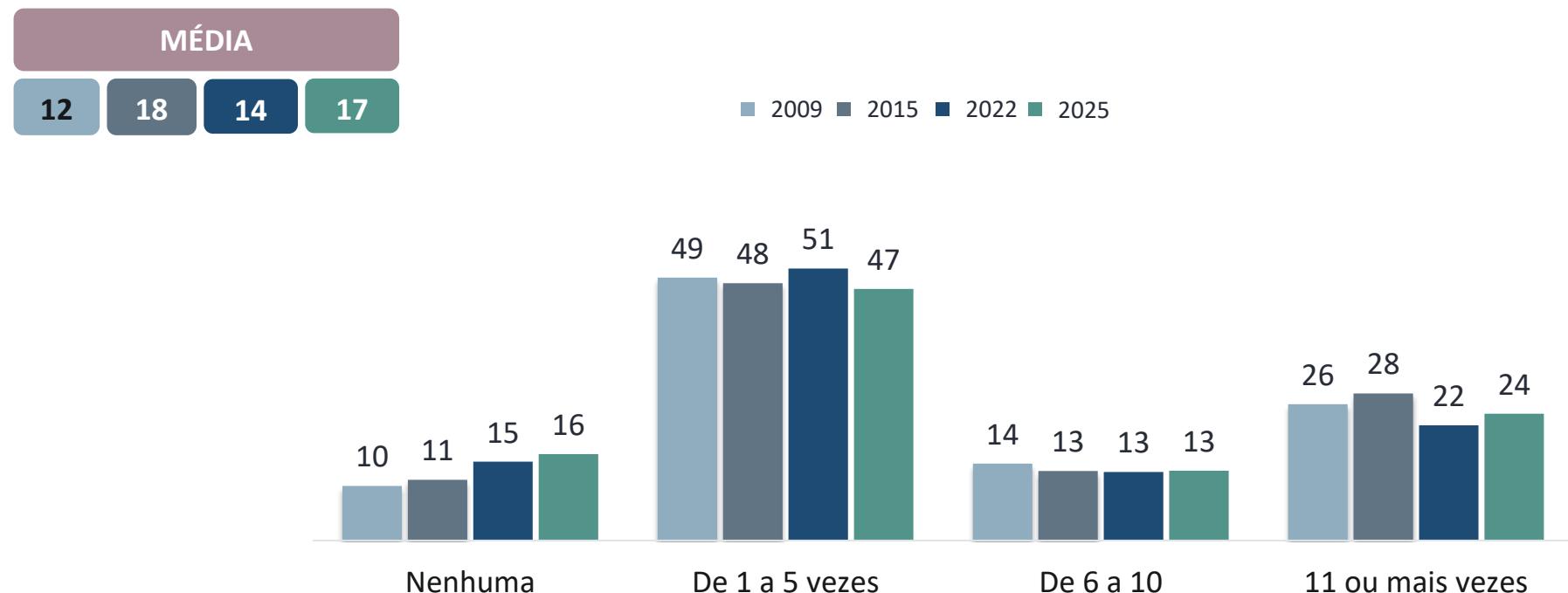
PF4. E o serviço que você utilizou hoje nesse cartório foi para

QUANTIDADE DE VEZES QUE FOI AO CARTÓRIO

– últimos 12 meses, exceto dia da pesquisa

Espontânea e única, em %

A média de idas ao cartório nos últimos 12 meses retorna ao patamar observado em 2015.



↑ ↓ Superior ou inferior à etapa anterior

Base: Total da amostra (800 entrevistas).

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?



Confiança nas instituições e empresas

CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES E EMPRESAS: RESUMO

Estimulada e única, em média

O cartório mantém resultado positivo e continua sendo a instituição com a melhor nota média geral. Considerando apenas as notas máximas de confiança e credibilidade (9 e 10) observa-se um aumento de 7 pontos percentuais nas indicações dos cartórios.

O Congresso Nacional e o Governo continuam entre as instituições com as menores médias, em escala de 0 a 10.

Considerando o conjunto das notas atribuídas às instituições, os resultados mantêm-se estáveis desde 2009.

NOTAS MÉDIAS (0 a 10)

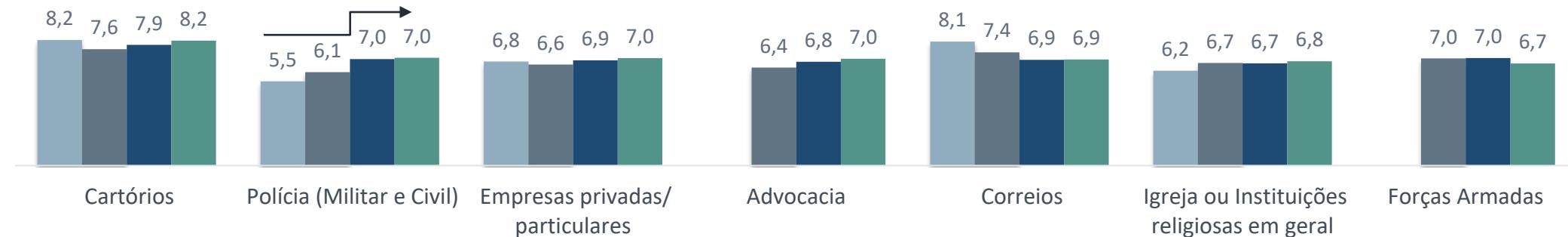
MÉDIA GERAL

6,0

6,2

6,3

6,4



↑ Superior ou inferior à etapa anterior

Base: Total da amostra (800 entrevistas).

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?

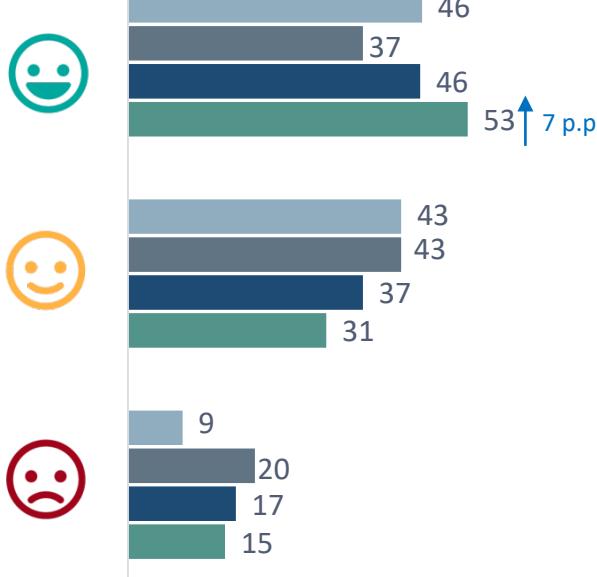
CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES E EMPRESAS

Estimulada e única, em %

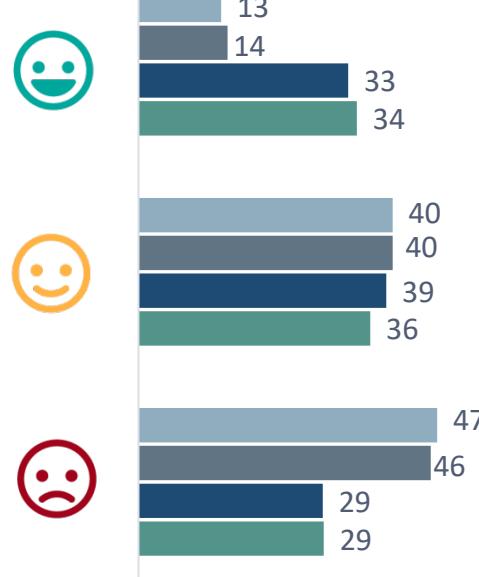


■ 2009 ■ 2015 ■ 2022 ■ 2025

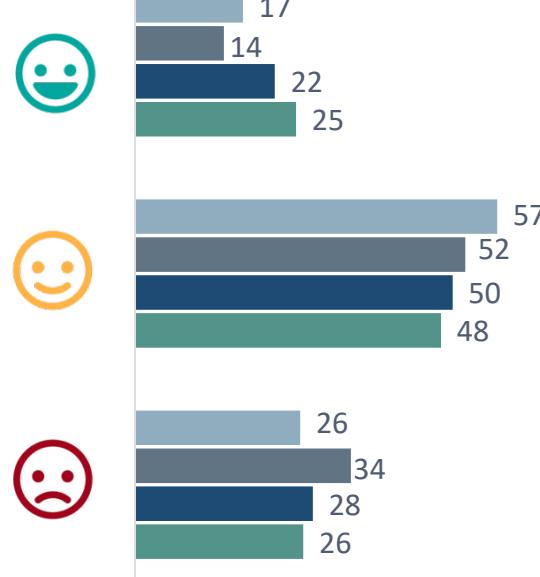
CARTÓRIOS



POLÍCIA



EMPRESAS PRIVADAS



MÉDIA

8,2 7,6 7,9 8,2

5,5 6,1 7,0 7,0

6,8 6,6 6,9 7,0

↑ Superior ou inferior à etapa anterior

Base: Total da amostra (800 entrevistas).

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?

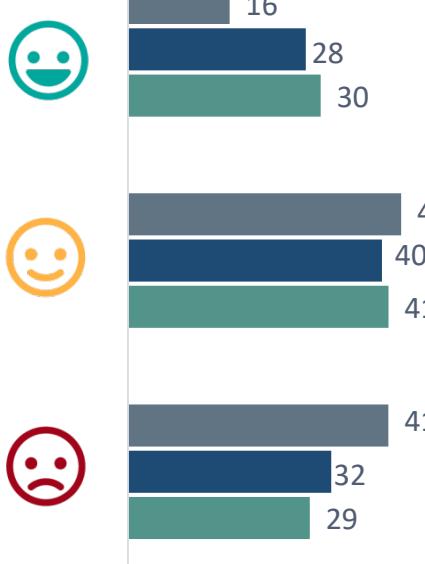
CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES E EMPRESAS

Estimulada e única, em %



■ 2009 ■ 2015 ■ 2022 ■ 2025

ADVOCACIA*

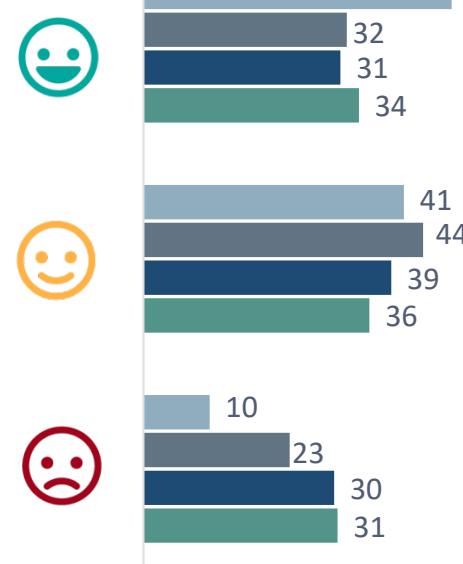


MÉDIA

6,4 6,8 7,0

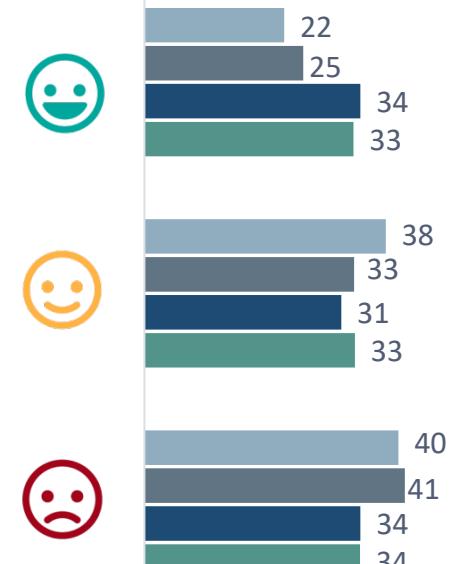
* Não foi perguntado em 2009.

CORREIOS



8,1 7,4 6,9 6,9

IGREJAS OU INSTITUIÇÕES RELIGIOSAS EM GERAL



6,2 6,7 6,7 6,8

↑ Superior ou inferior à etapa anterior

Base: Total da amostra (800 entrevistas).

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?

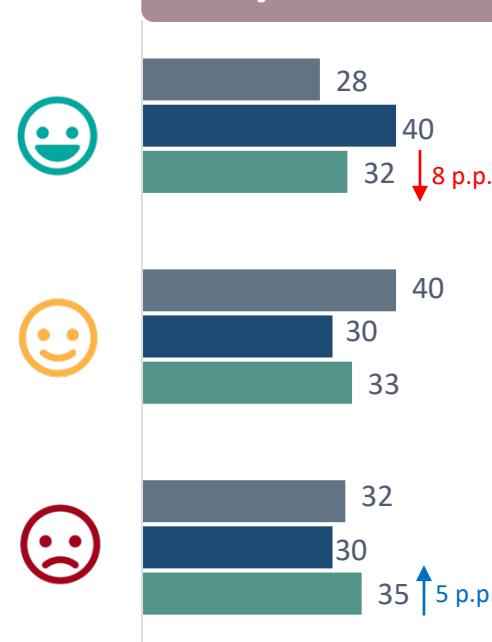
CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES E EMPRESAS

Estimulada e única, em %



■ 2009 ■ 2015 ■ 2022 ■ 2025

FORÇAS ARMADAS*

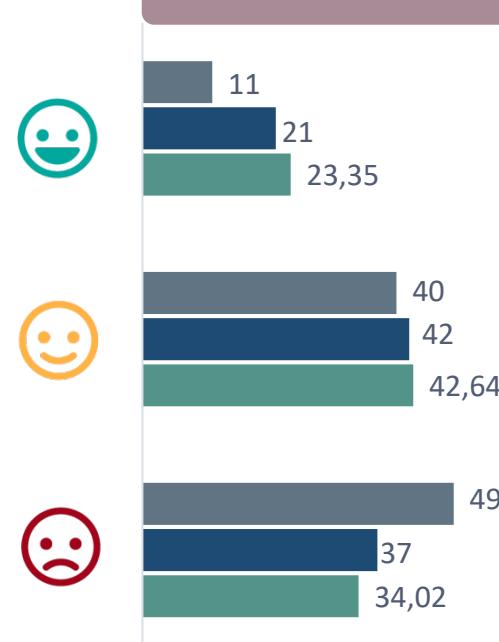


MÉDIA

7,0 7,0 6,7

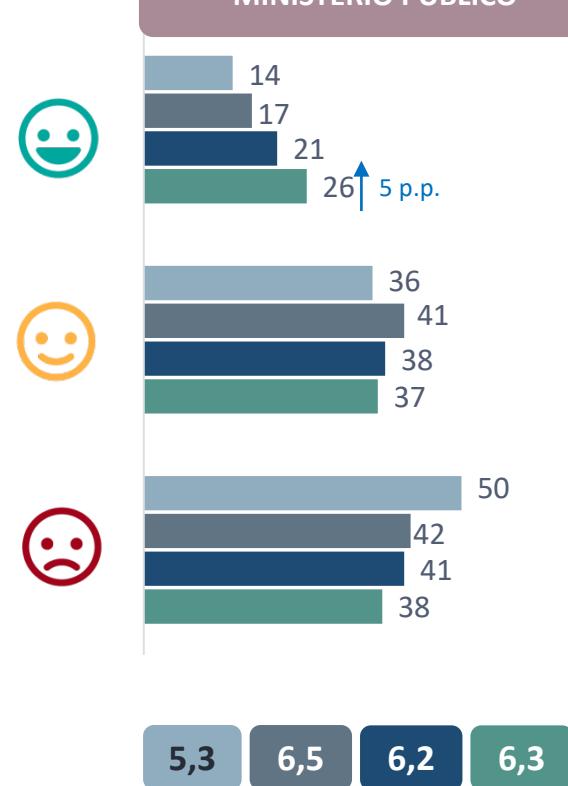
* Não foi perguntado em 2009.

*BANCOS



* Não foi perguntado em 2009.

MINISTÉRIO PÚBLICO



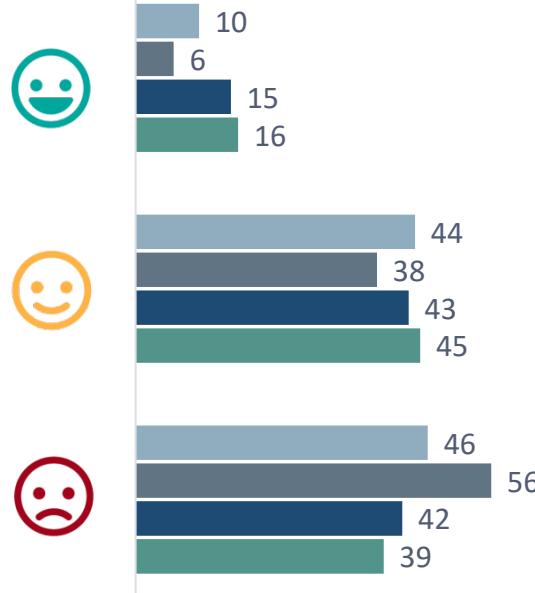
CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES E EMPRESAS

Estimulada e única, em %



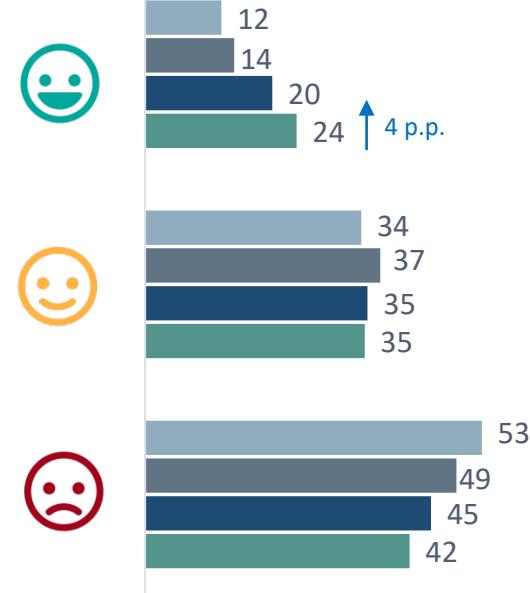
■ 2009 ■ 2015 ■ 2022 ■ 2025

EMPRESAS PÚBLICAS

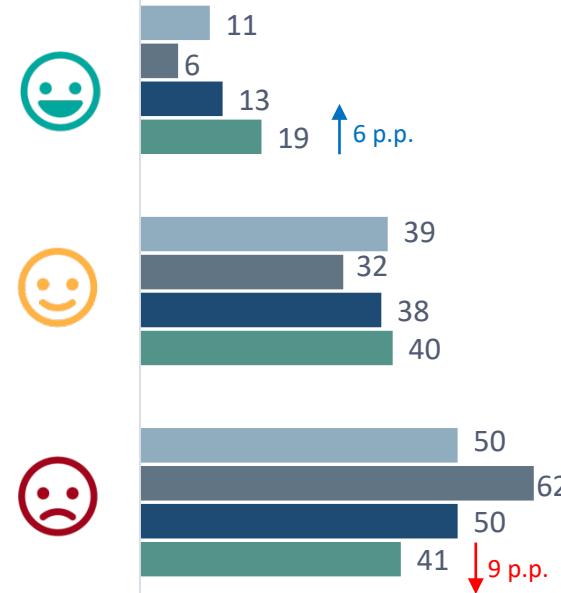


MÉDIA

PODER JUDICIÁRIO



PREFEITURA



↑↓ Superior ou inferior à etapa anterior

Base: Total da amostra (800 entrevistas).

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?

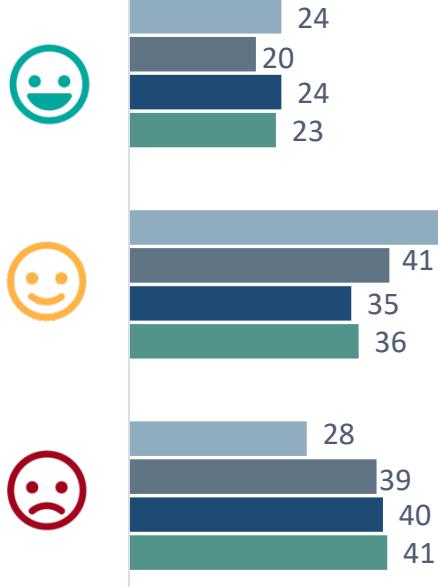
CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES E EMPRESAS

Estimulada e única, em %

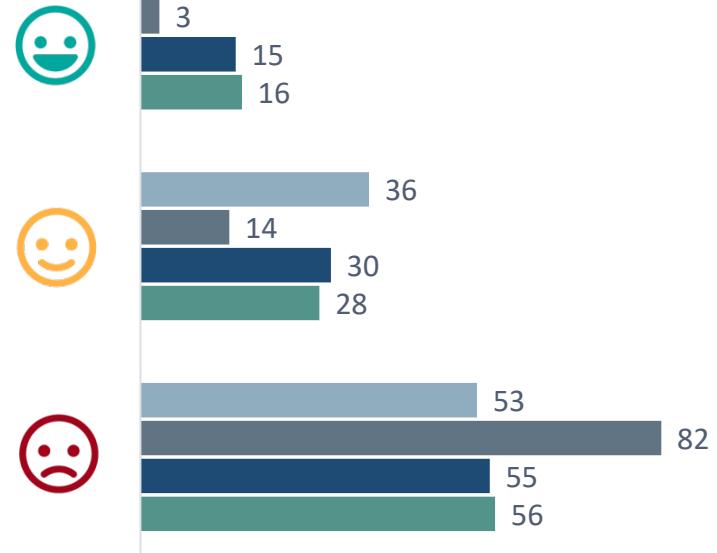


■ 2009 ■ 2015 ■ 2022 ■ 2025

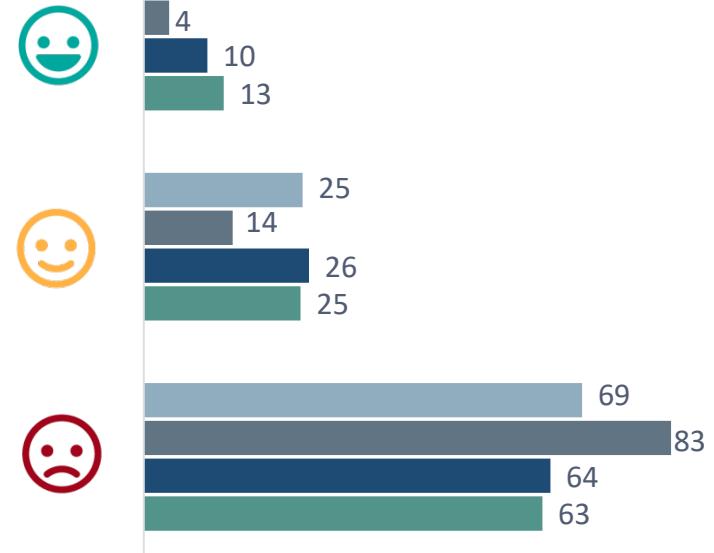
IMPRENSA



GOVERNO



CONGRESSO NACIONAL



MÉDIA

6,7 6,6 6,1 6,1

5,2 4,4 5,0 5,0

3,8 4,5 4,4 4,5

↑ Superior ou inferior à etapa anterior

Base: Total da amostra (800 entrevistas).

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?



Imagen dos cartórios

IMAGEM DOS CARTÓRIOS

Espontânea e múltipla, em %

Cartórios são mais associados aos serviços que prestam e a aspectos de seus processos.

“Documentos, documentação” (18%) é a principal ideia sobre os cartórios, seguida por “burocracia” (14%).

Autenticação, garantia, legitimação, validade, legalização de documentos

Registro de documentos

Reconhecimento, abertura, renovação de firma

Documentos, documentação Burocracia

Preços altos, gastar dinheiro

Casamentos

Fila, espera, demora

Registro

Resolução de problemas

Atualização, regularização, resolução de documentos

Citações a partir de 4%

Fonte: P.3 – Quando eu falo em Cartório, o que lhe vem à cabeça? Mais alguma coisa?

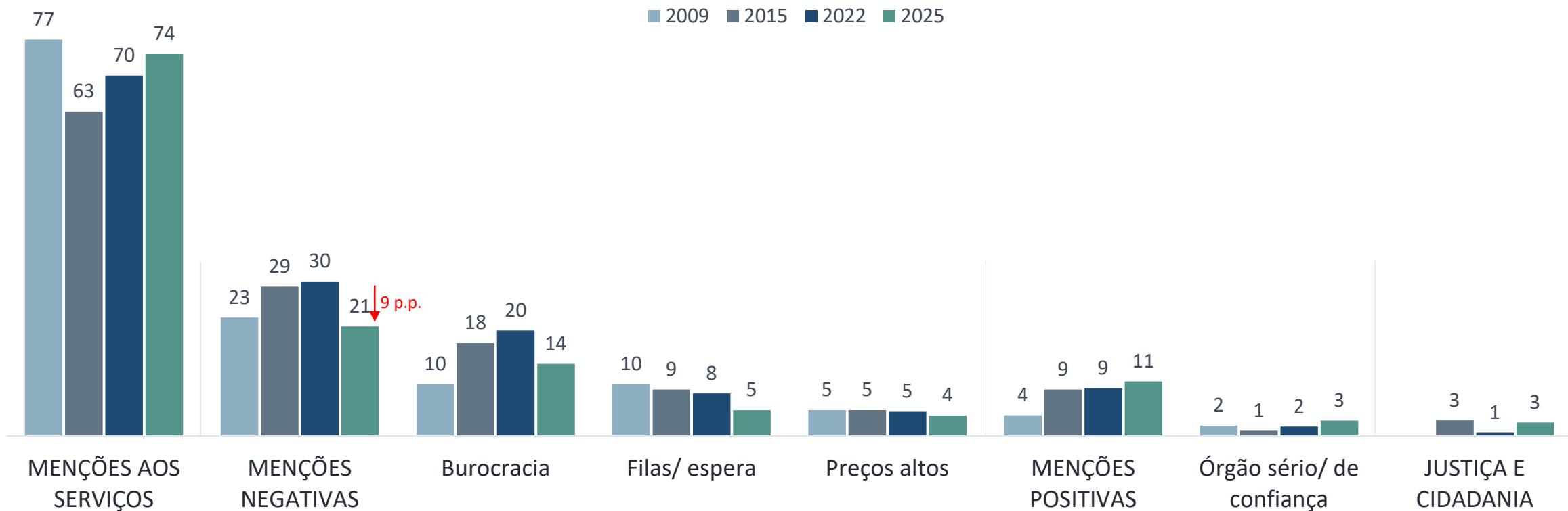
Base: Total da amostra (800 entrevistas)

IMAGEM DOS CARTÓRIOS

Espontânea e múltipla, em %

A associação dos cartórios aos serviços que prestam mantém-se como principal associação aos cartórios.

Em 2025, a porcentagem de menções a aspectos negativos de seus processos diminuiu 9 p.p. em relação ao estudo anterior. A menor associação dos cartórios à ideia de burocracia contribuiu para menor percepção negativa.



↑ ↓ Superior ou inferior à etapa anterior

Citações a partir de 3%

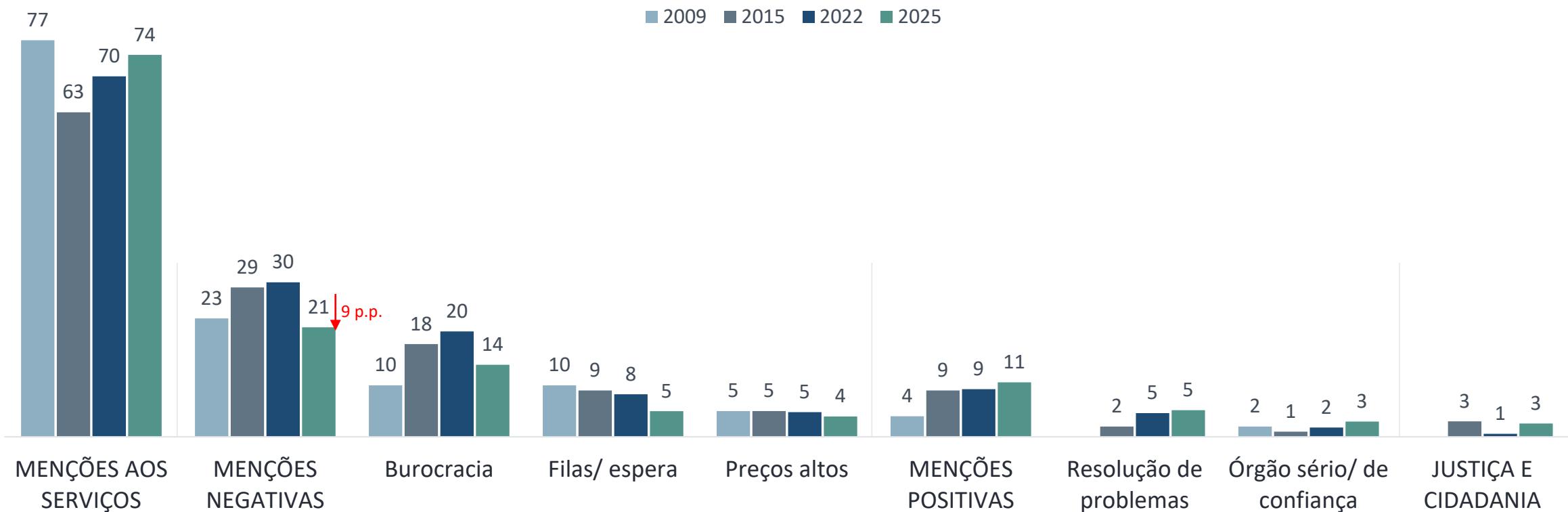
Fonte: P.3 – Quando eu falo em Cartório, o que lhe vem à cabeça? Mais alguma coisa?

Base: Total da amostra (800 entrevistas)

IMAGEM DOS CARTÓRIOS

Espontânea e múltipla, em %

A associação dos cartórios aos serviços que prestam permanece como a principal referência mencionada pelos usuários. Em 2025, a proporção de menções a aspectos negativos dos processos diminuiu em 9 p.p. em relação ao estudo anterior, sobretudo devido à menor vinculação dos cartórios à burocracia e às filas.



↑ ↓ Superior ou inferior à etapa anterior

Citações a partir de 3%

Fonte: P.3 – Quando eu falo em Cartório, o que lhe vem à cabeça? Mais alguma coisa?

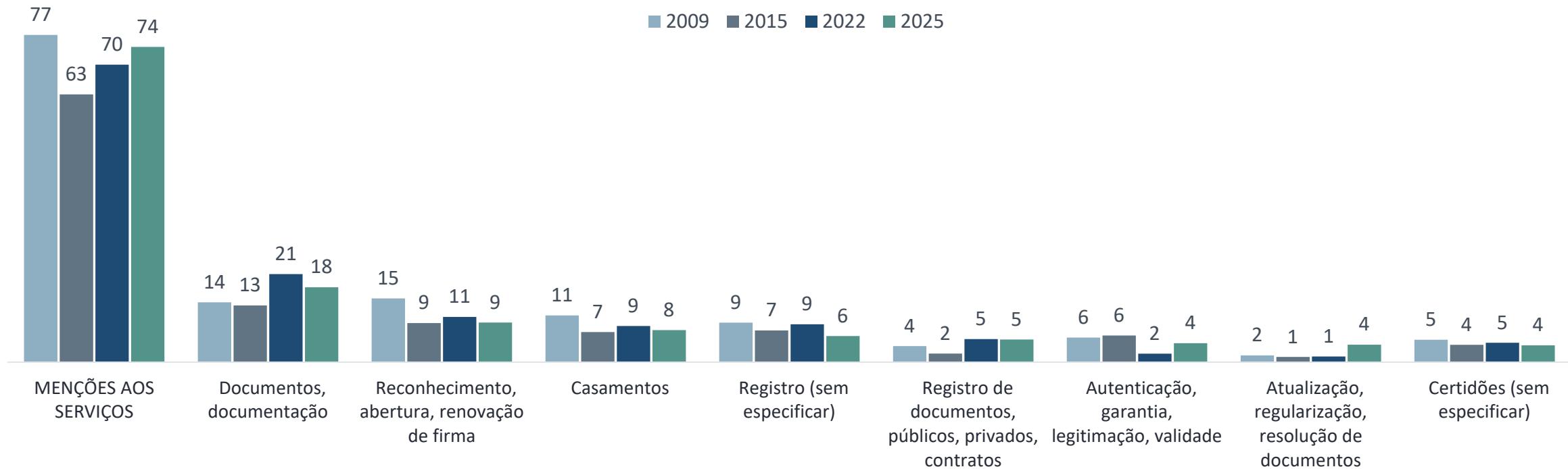
Base: Total da amostra (800 entrevistas)

IMAGEM DOS CARTÓRIOS

Espontânea e múltipla, em %

DETALHAMENTO – MENÇÕES AOS SERVIÇOS

Em vista das menções aos serviços oferecidos pelos cartórios, a associação à “documentos, documentação” é a que alcança maior percentual. Na sequência, também são citados serviços relativos a registro e autenticação de assinaturas e casamentos.



⬆️⬇️ Superior ou inferior à etapa anterior

Citações a partir de 4%

Fonte: P.3 – Quando eu falo em Cartório, o que lhe vem à cabeça? Mais alguma coisa?

Base: Total da amostra (800 entrevistas)

IMAGEM DOS CARTÓRIOS

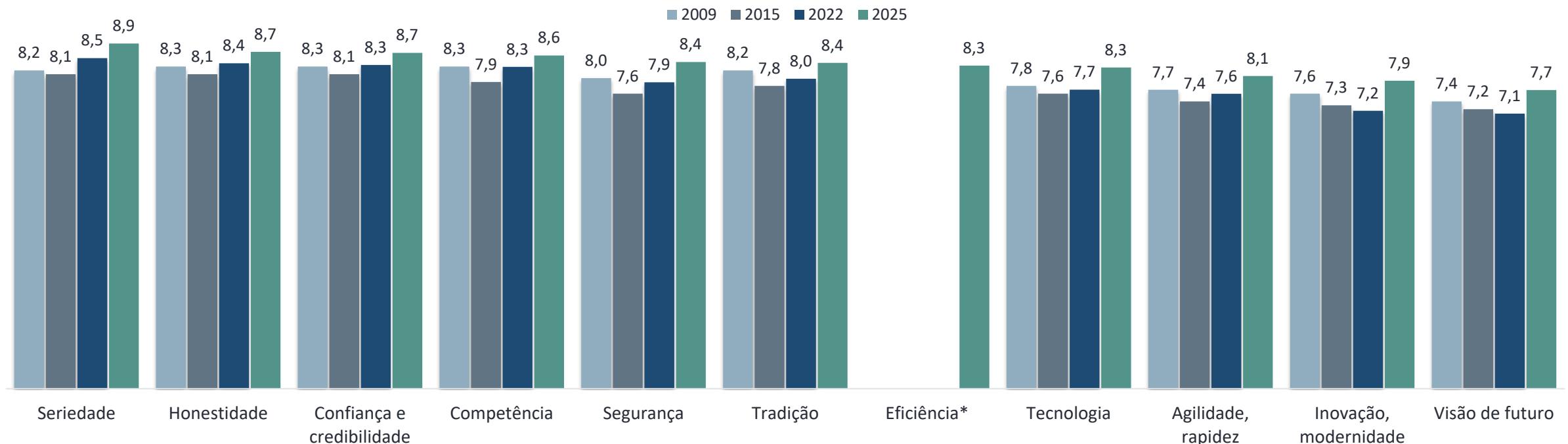
Em média - satisfação

NOTAS MÉDIAS DE SATISFAÇÃO (0 a 10)

A imagem dos cartórios permanece positiva em 2025, com todos os atributos apresentando notas médias entre 7,7 e 8,9. O estudo indica uma evolução contínua da percepção favorável, observada pelo crescimento das notas máximas (9 e 10) atribuídas à satisfação com os atributos avaliados. Seriedade (70%), honestidade (67%), confiança e credibilidade (65%) e competência (62%) destacam-se como os atributos com melhor desempenho, todos com índices de notas máximas superiores a 60%.

MÉDIA GERAL

8,0 7,7 7,9 8,4



⬆️⬇️ Superior ou inferior à etapa anterior

* Item incluído em 2025

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 Satisffeito e zero, Nada Satisffeito. Por exemplo, que nota de zero a dez você daria para o item (CADA ITEM) dos Cartórios?

Base: Total da amostra (800 entrevistas)

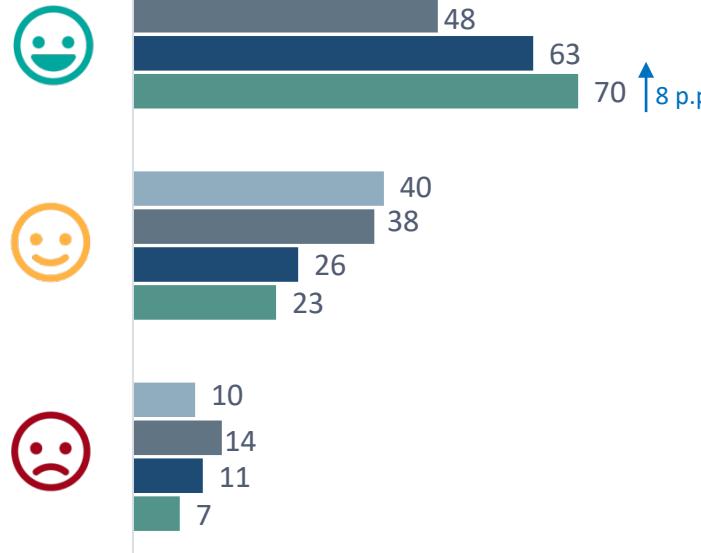
IMAGEM DOS CARTÓRIOS

Estimulada e única, em %

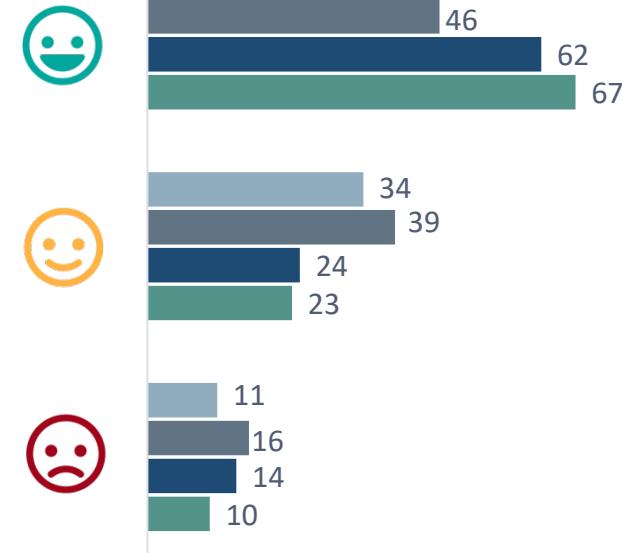


■ 2009 ■ 2015 ■ 2022 ■ 2025

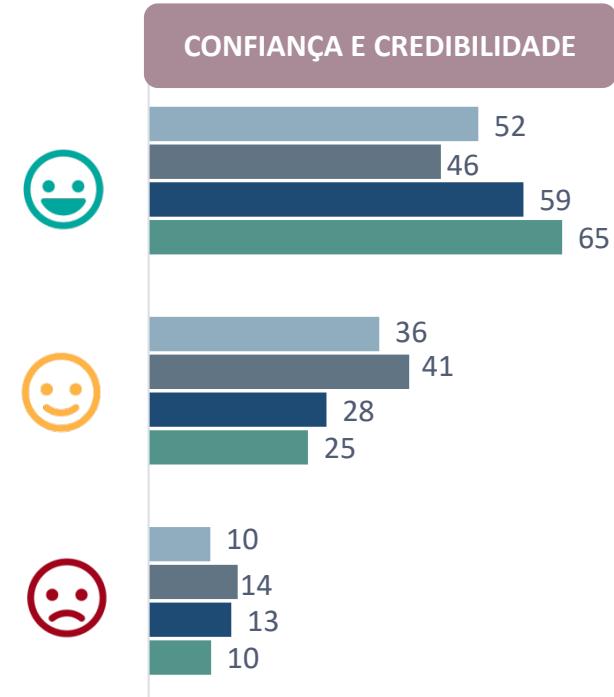
SERIEDADE



HONESTIDADE



CONFIANÇA E CREDIBILIDADE



MÉDIA

8,2 8,1 8,5 8,9

8,3 8,1 8,4 8,7

8,3 8,1 8,3 8,7

↑↓ Superior ou inferior à etapa anterior

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 Satisfieta. Por exemplo, que nota de zero a dez você daria para o item (CADA ITEM) dos Cartórios?

Base: Total da amostra (800 entrevistas)

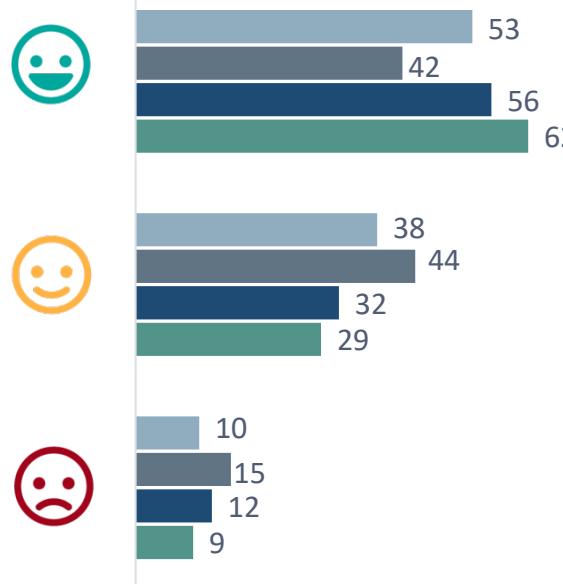
IMAGEM DOS CARTÓRIOS

Estimulada e única, em %



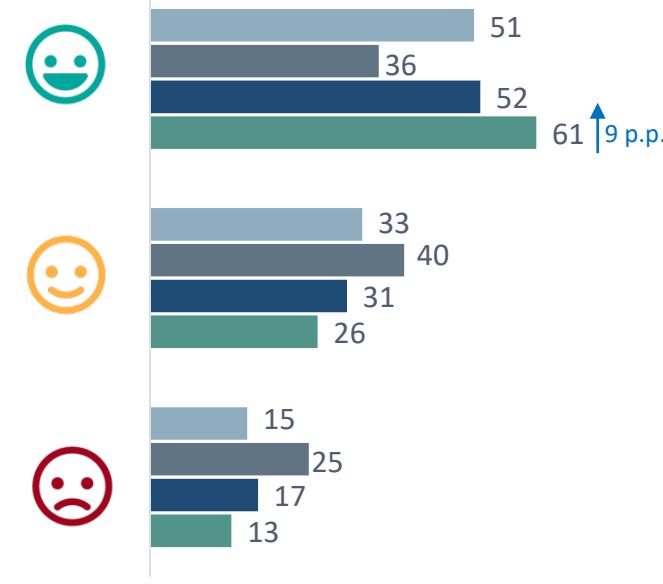
■ 2009 ■ 2015 ■ 2022 ■ 2025

COMPETÊNCIA



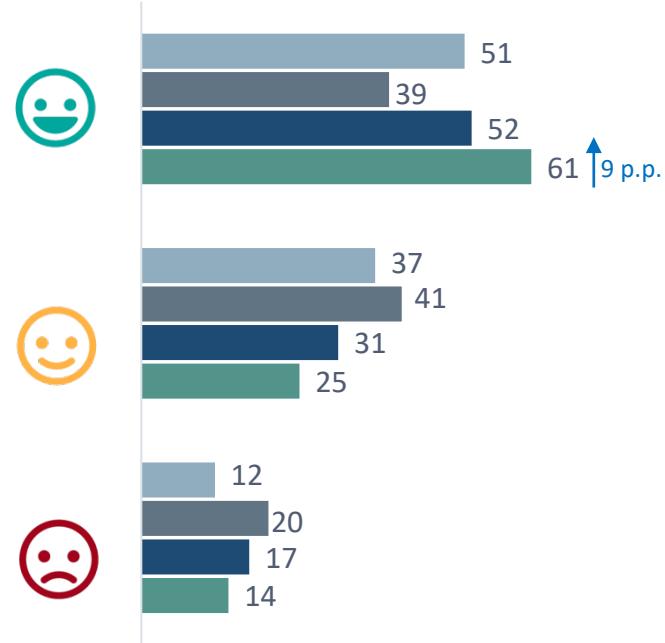
MÉDIA 8,3 7,9 8,3 8,6

SEGURANÇA



8,0 7,6 7,9 8,4

TRADIÇÃO



8,2 7,8 8,0 8,4

↑↓ Superior ou inferior à etapa anterior

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 Satisfieta. Por exemplo, que nota de zero a dez você daria para o item (CADA ITEM) dos Cartórios?

Base: Total da amostra (800 entrevistas)

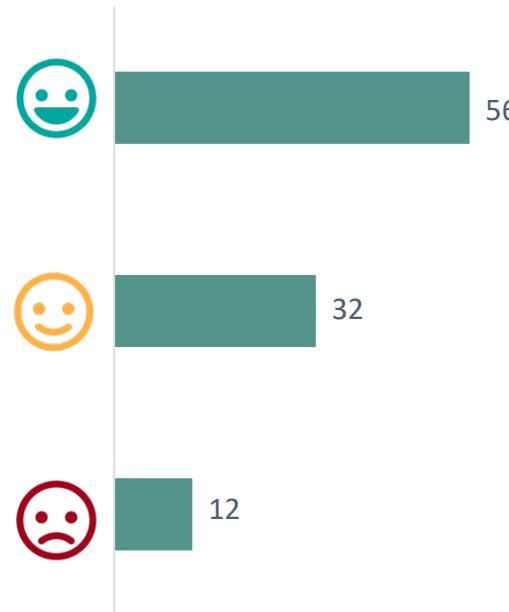
IMAGEM DOS CARTÓRIOS

Estimulada e única, em %

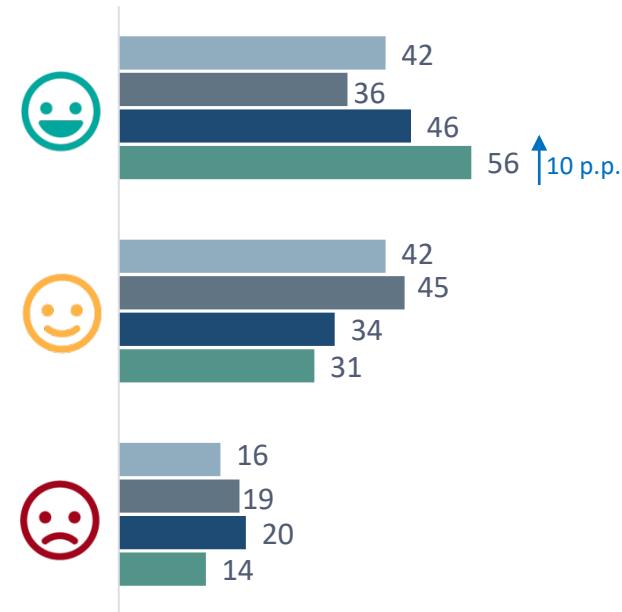


■ 2009 ■ 2015 ■ 2022 ■ 2025

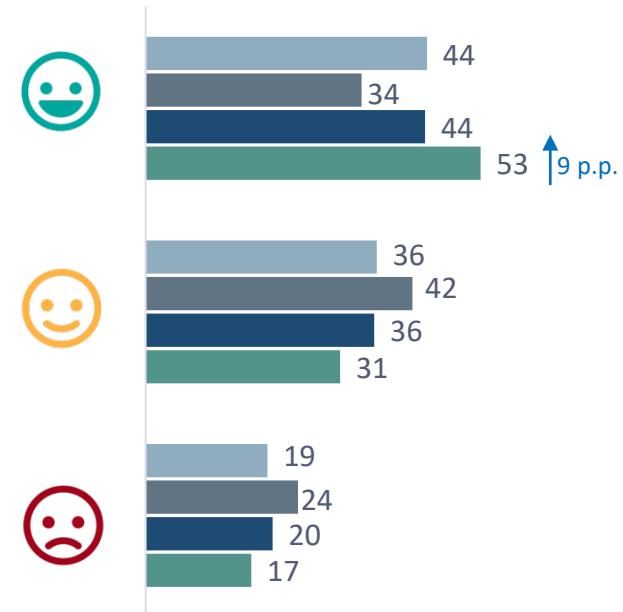
EFICIÊNCIA*



TECNOLOGIA



AGILIDADE, RAPIDEZ



MÉDIA

8,3

7,8 7,6 7,7 8,3

7,7 7,4 7,6 8,1

↑↓ Superior ou inferior à etapa anterior

*Item incluído em 2025

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 Satisffeito e zero, Nada Satisffeito. Por exemplo, que nota de zero a dez você daria para o item (CADA ITEM) dos Cartórios?

Base: Total da amostra (800 entrevistas)

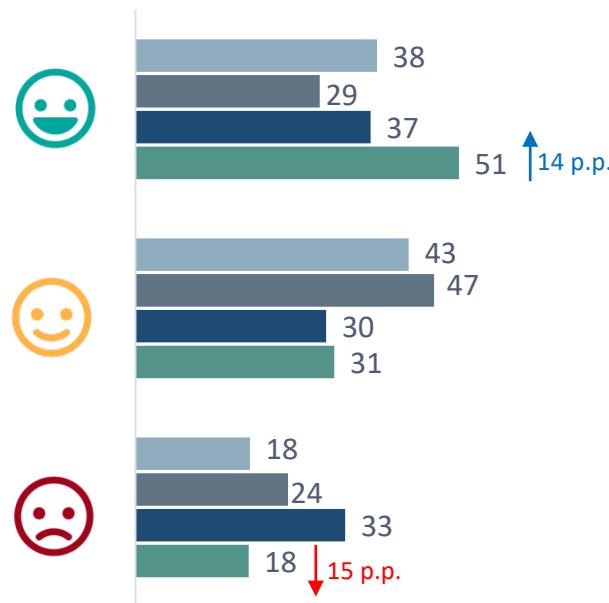
IMAGEM DOS CARTÓRIOS

Estimulada e única, em %



■ 2009 ■ 2015 ■ 2022 ■ 2025

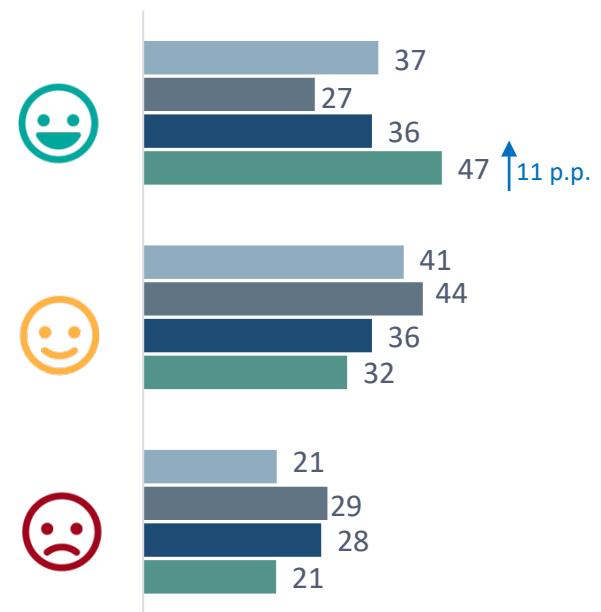
INOVAÇÃO, MODERNIDADE



MÉDIA

7,6 7,3 7,2 7,9

VISÃO DE FUTURO



7,4 7,2 7,1 7,7

↑↓ Superior ou inferior à etapa anterior

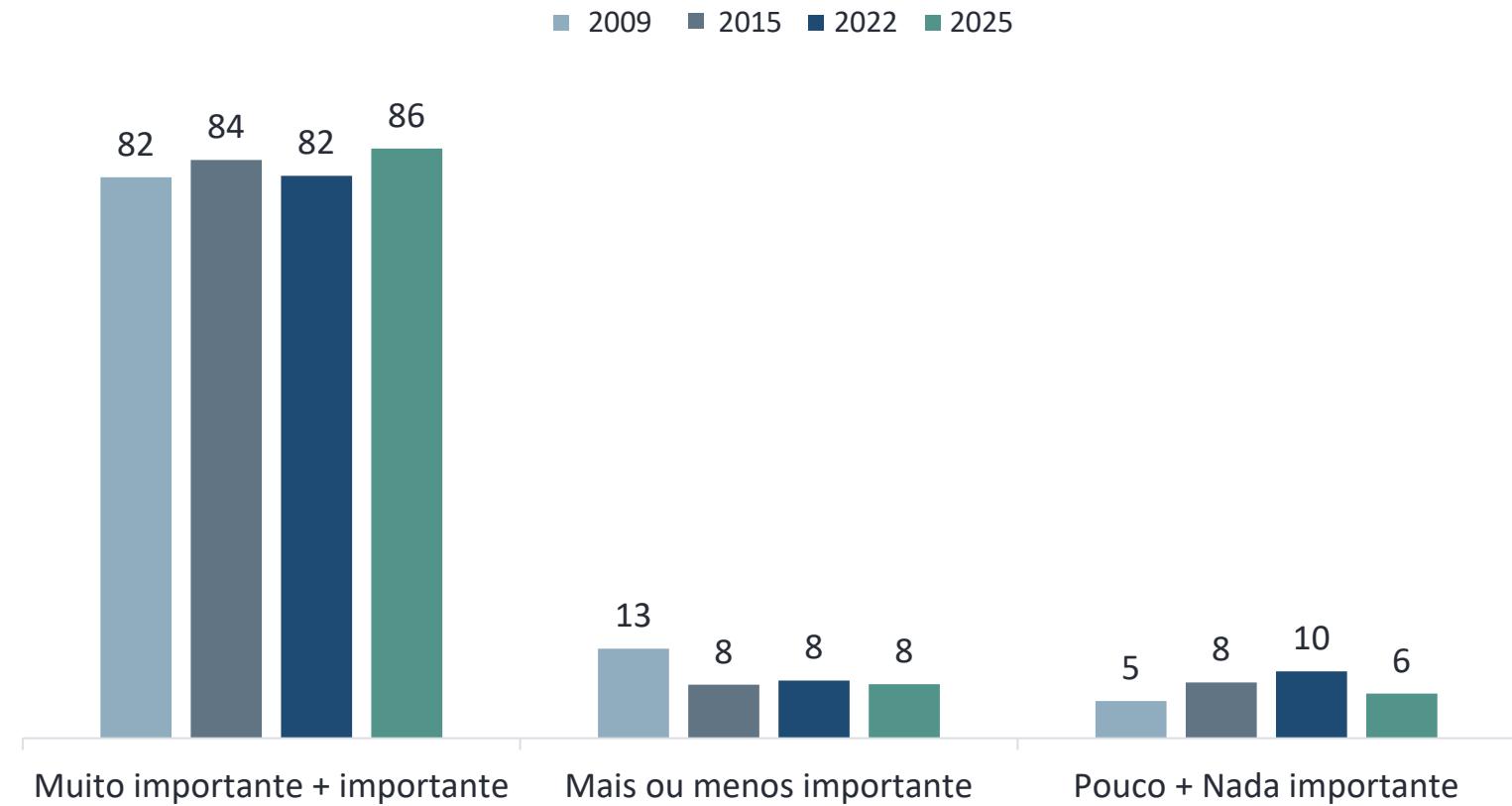
Fonte: P.11 – Falando dos Cartórios em geral, eu vou ler alguns atributos e gostaria de saber que nota você daria de zero a dez, onde dez significa Totalmente Satisfeito e zero, Nada Satisfeito. Por exemplo, que nota de zero a dez você daria para o item (CADA ITEM) dos Cartórios?

Base: Total da amostra (800 entrevistas)

IMPORTÂNCIA DOS CARTÓRIOS PARA A SOCIEDADE

Estimulada e única, em %

A importância dos cartórios para a sociedade é reconhecida por 9 em cada 10 usuários entrevistados.



↑ ↓ Superior ou inferior à etapa anterior

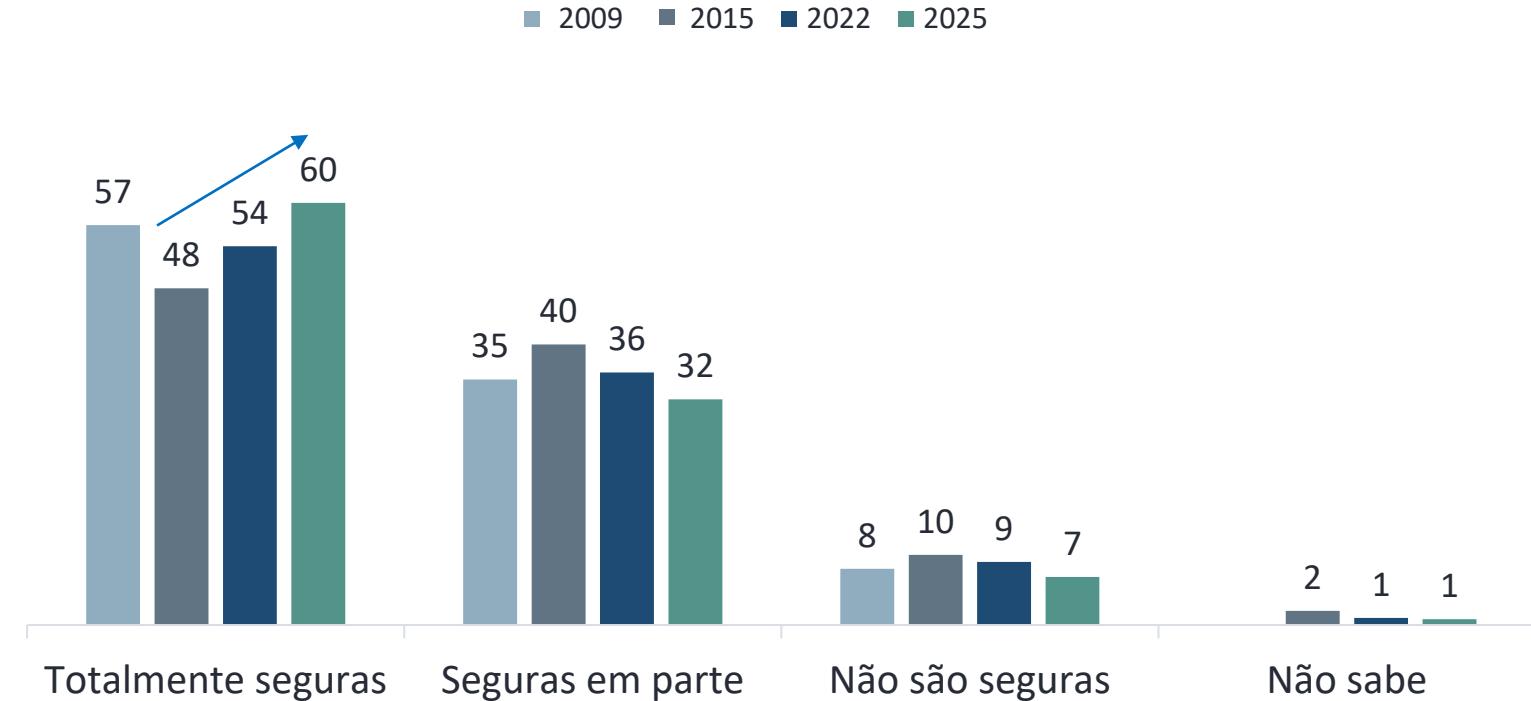
Fonte: P.8b – De um modo geral, o quanto você considera importante os serviços que os Cartórios prestam à sociedade? Muito importante, mais ou menos importante ou nada importante?

Base: Total da amostra (800 entrevistas)

DOCUMENTOS E TRANSAÇÕES REALIZADAS EM CARTÓRIOS

Estimulada e única, em %

A percepção de segurança em relação aos documentos e transações realizadas em cartórios cresce desde 2015.
 Em 2025, 9 em cada 10 usuários consideram serem seguros, totalmente ou em parte.



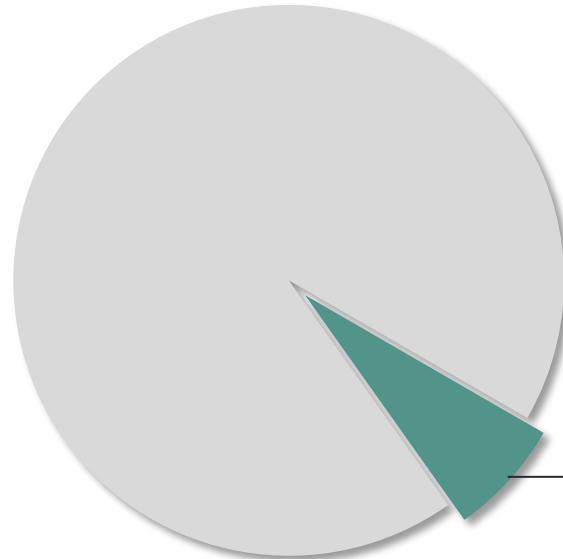
↑ ↓ Superior ou inferior à etapa anterior

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 (800 entrevistas)

PERDA DE IMÓVEL POR FALHA DOS CARTÓRIOS

Espontânea e única, em %



7%

**das pessoas entrevistadas
perderam imóvel registrado, ou
conhecem alguém que perdeu, por
falha dos cartórios**

É baixa a porcentagem de usuários que perderam, ou conhecem alguém que perdeu, imóvel registrado no Cartório de Registro de Imóveis por falha do cartório, seja por fraude, estelionato etc.

PERDA DE IMÓVEL POR FALHA DOS CARTÓRIOS

Espontânea e única, em %

2025	Total	São Paulo	Rio de Janeiro	Minas Gerais	Curitiba	Brasília
Sim, perdeu ou conhece que perdeu imóvel nessas circunstâncias	7	4	6	12	7	13
Base	800	280	160	120	120	120

2025	Total	Cartório de Notas	Registro Civil de Pessoas Naturais	Registro de Imóveis	Registro de títulos e documentos e/ou de Pessoas Jurídicas	Registro de Distribuição	Cartórios de Protestos	Cartórios de Ofício Único
Sim, perdeu ou conhece que perdeu imóvel nessas circunstâncias	7	7	5	10	12	8	5	3
Base	800	313	232	148	96	25*	99	60

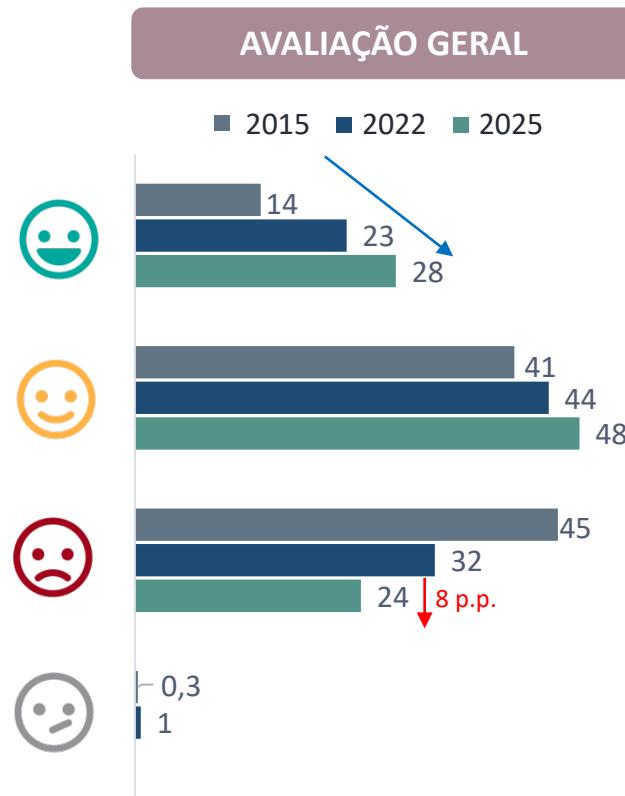
Fonte: P.22 Você ou alguém que conhece comprou um imóvel e levou a escritura ao Cartório de Registro de Imóveis, mas depois perdeu esse imóvel por falha dos cartórios, como por fraude, estelionato?
 Base: Total da amostra (800 entrevistas)



Avaliação dos serviços dos cartórios

AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS DE ÓRGÃOS PÚBLICOS BRASILEIROS

Estimulada e única, em %



Os usuários dos cartórios têm, em sua maioria, uma boa percepção sobre os serviços prestados pelos órgãos públicos brasileiros.

Permanece crescendo o número dos que avaliam esses serviços como ótimos ou bons, enquanto diminui a porcentagem dos que avaliam como ruins ou péssimos.

↑ ↓ Superior ou inferior à etapa anterior

Fonte: P.8a – De um modo geral, em termos de ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo, como você avalia os serviços prestados pelos órgãos públicos brasileiros

Base: Total da amostra (800 entrevistas)

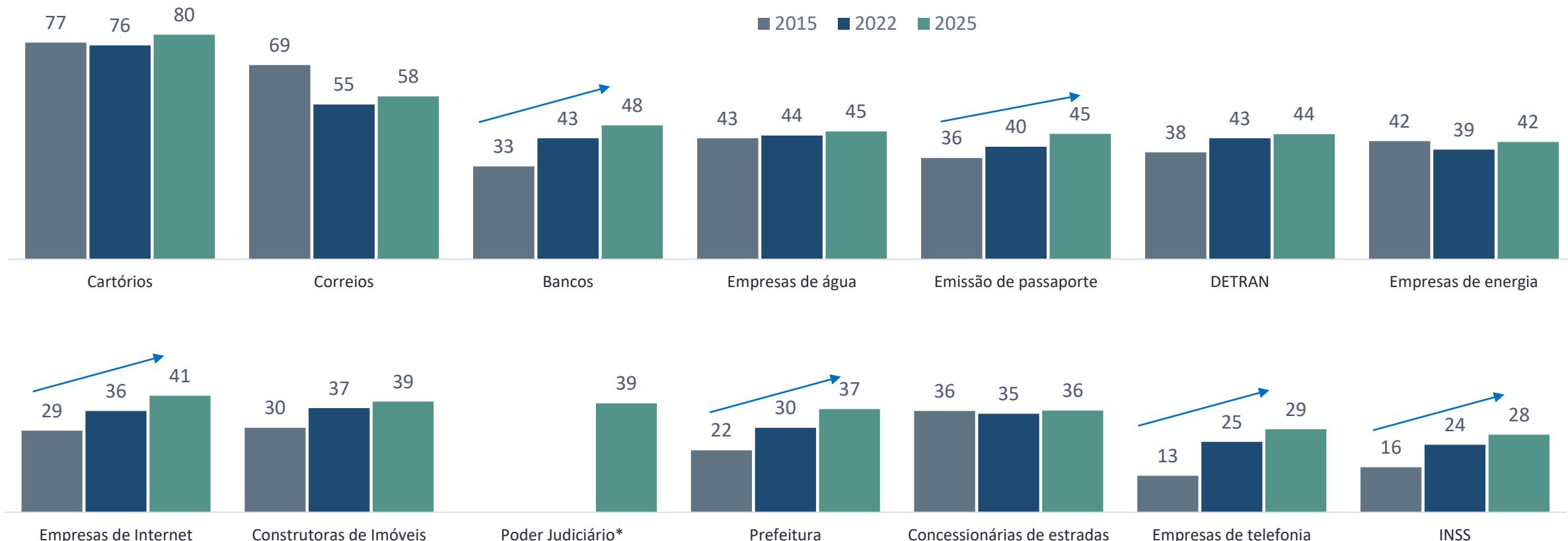
AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE EMPRESAS E ÓRGÃOS PÚBLICOS

Estimulada e única, em %

ÓTIMO+BOM

Cartórios são melhor avaliados em relação aos serviços que oferecem em comparação com as empresas e órgãos públicos estimulados na pesquisa.

O evolutivo indica estabilidade na avaliação dos cartórios e melhora, ao longo dos anos, nas avaliações de bancos, emissão de passaportes, empresas de internet, prefeituras, telefonia e INSS.



↑↓ Superior ou inferior à etapa anterior

*Item incluído em 2025

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

Base: Total da amostra (800 entrevistas, excluindo não sabe)

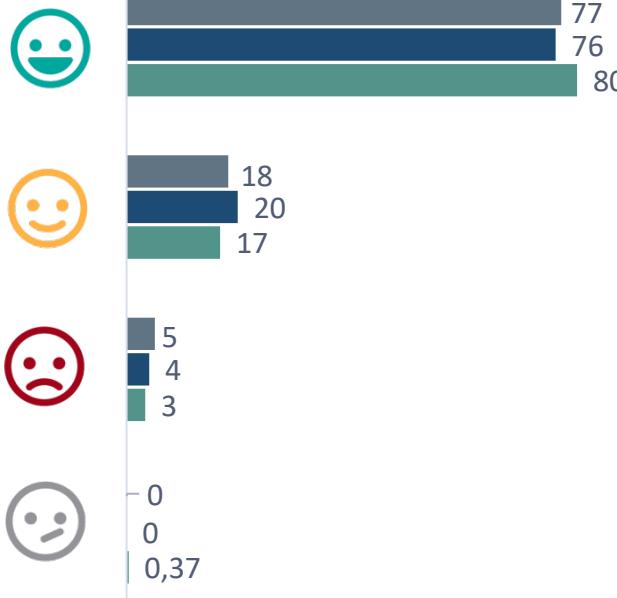
AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE EMPRESAS E ÓRGÃOS PÚBLICOS

Estimulada e única, em %

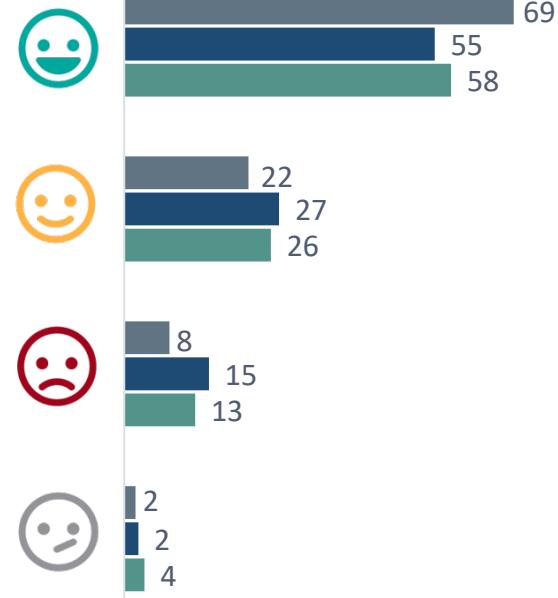


■ 2015 ■ 2022 ■ 2025

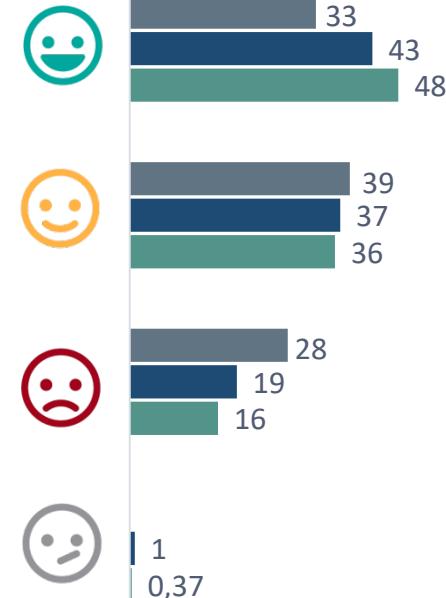
CARTÓRIOS



CORREIOS



BANCOS



↑↓ Superior ou inferior à etapa anterior

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

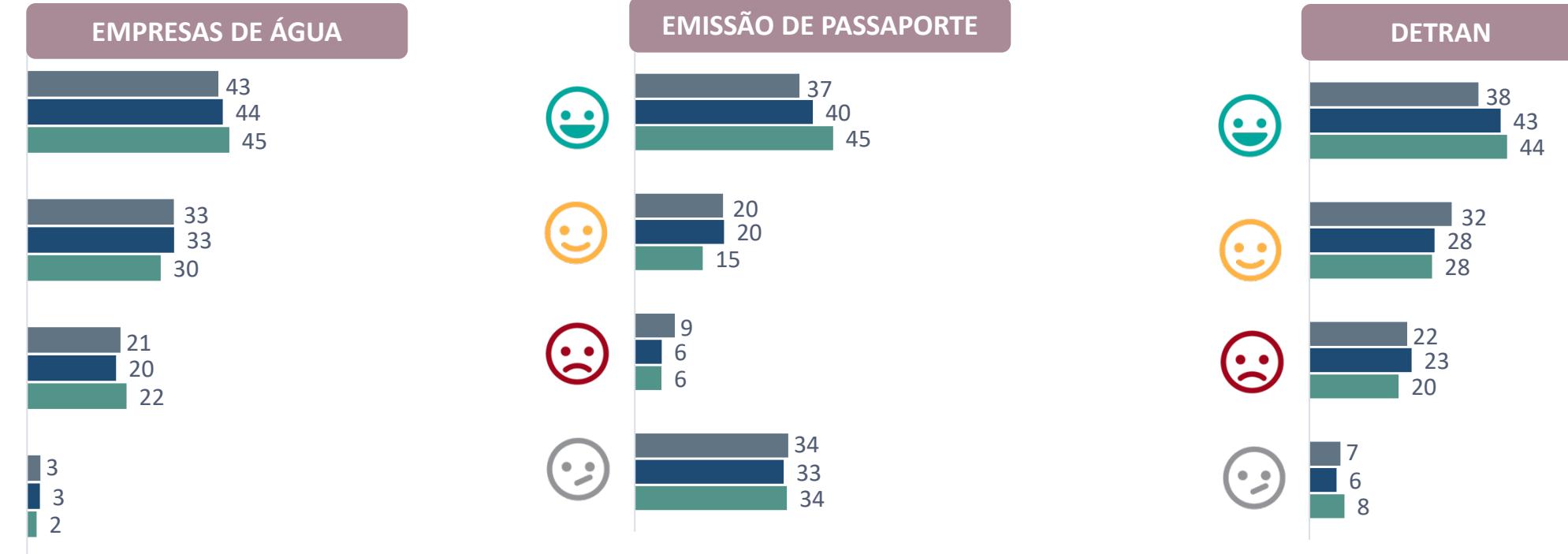
Base: Total da amostra (800 entrevistas)

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE EMPRESAS E ÓRGÃOS PÚBLICOS

Estimulada e única, em %



■ 2015 ■ 2022 ■ 2025



↑↓ Superior ou inferior à etapa anterior

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

Base: Total da amostra (800 entrevistas)

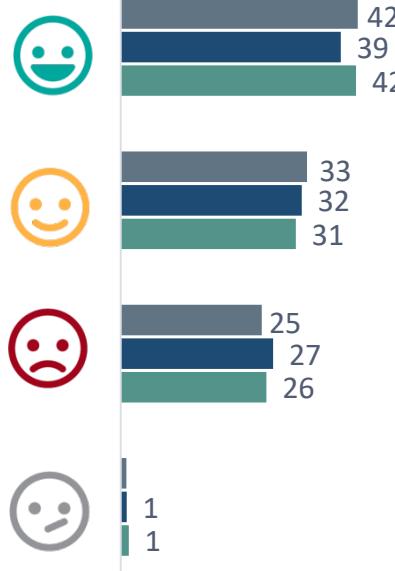
AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE EMPRESAS E ÓRGÃOS PÚBLICOS

Estimulada e única, em %

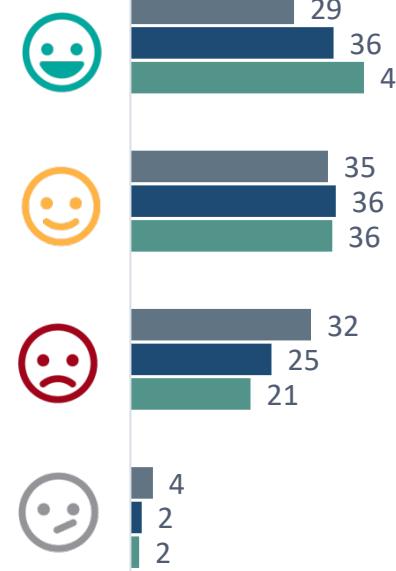


■ 2015 ■ 2022 ■ 2025

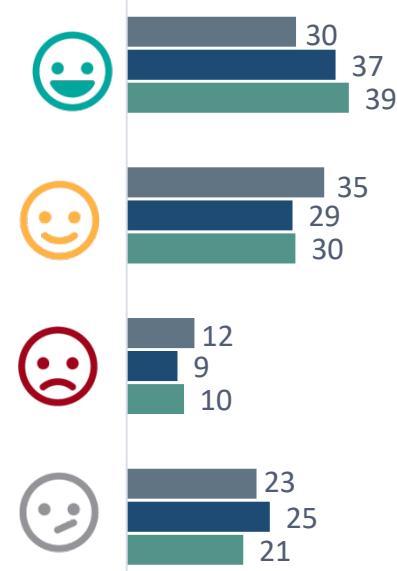
EMPRESAS DE ENERGIA



EMPRESAS DE INTERNET



CONSTRUTORAS DE IMÓVEIS



↑↓ Superior ou inferior à etapa anterior

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

Base: Total da amostra (800 entrevistas)

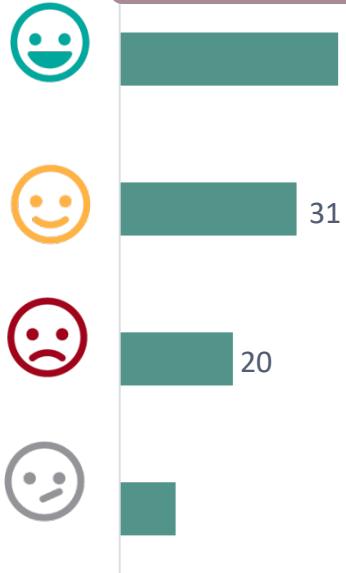
AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE EMPRESAS E ÓRGÃOS PÚBLICOS

Estimulada e única, em %

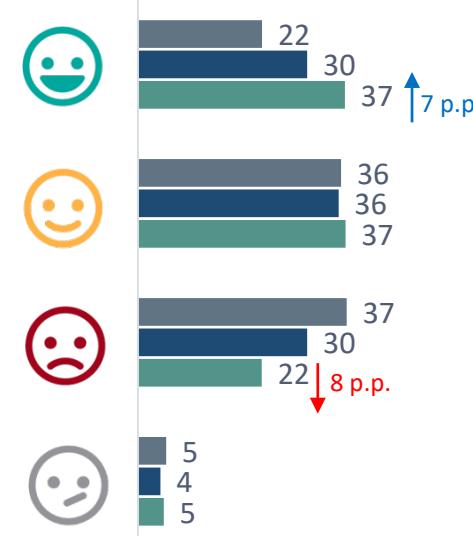


■ 2015 ■ 2022 ■ 2025

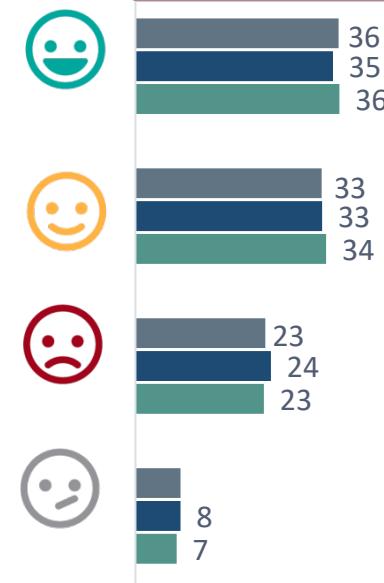
PODER JUDICIÁRIO*



PREFEITURA



CONCESSIONÁRIAS DE ESTRADAS



↑ Superior ou inferior à etapa anterior

*Item incluído em 2025

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

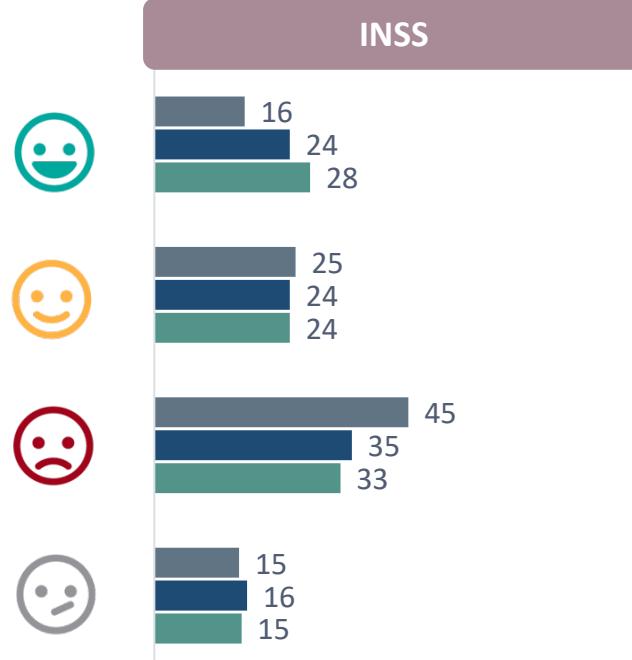
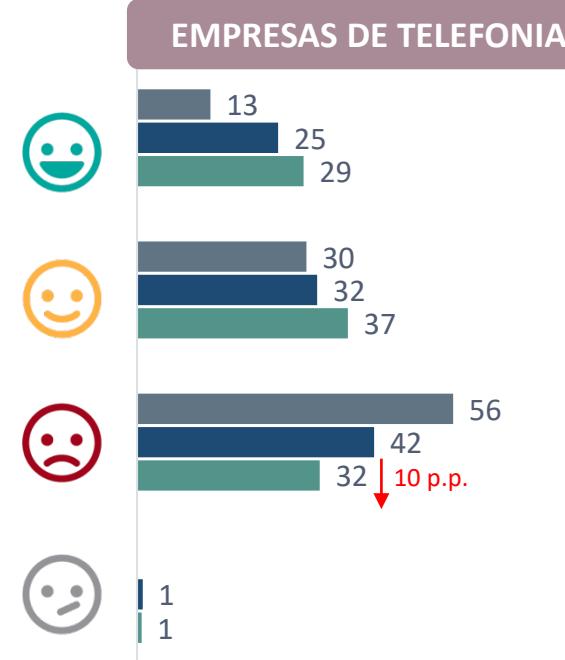
Base: Total da amostra (800 entrevistas)

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE EMPRESAS E ÓRGÃOS PÚBLICOS

Estimulada e única, em %

 BOM /
ÓTIMO
  REGULAR
  RUIM /
PÉSSIMO
  NÃO SABE

■ 2015 ■ 2022 ■ 2025



↑↓ Superior ou inferior à etapa anterior

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

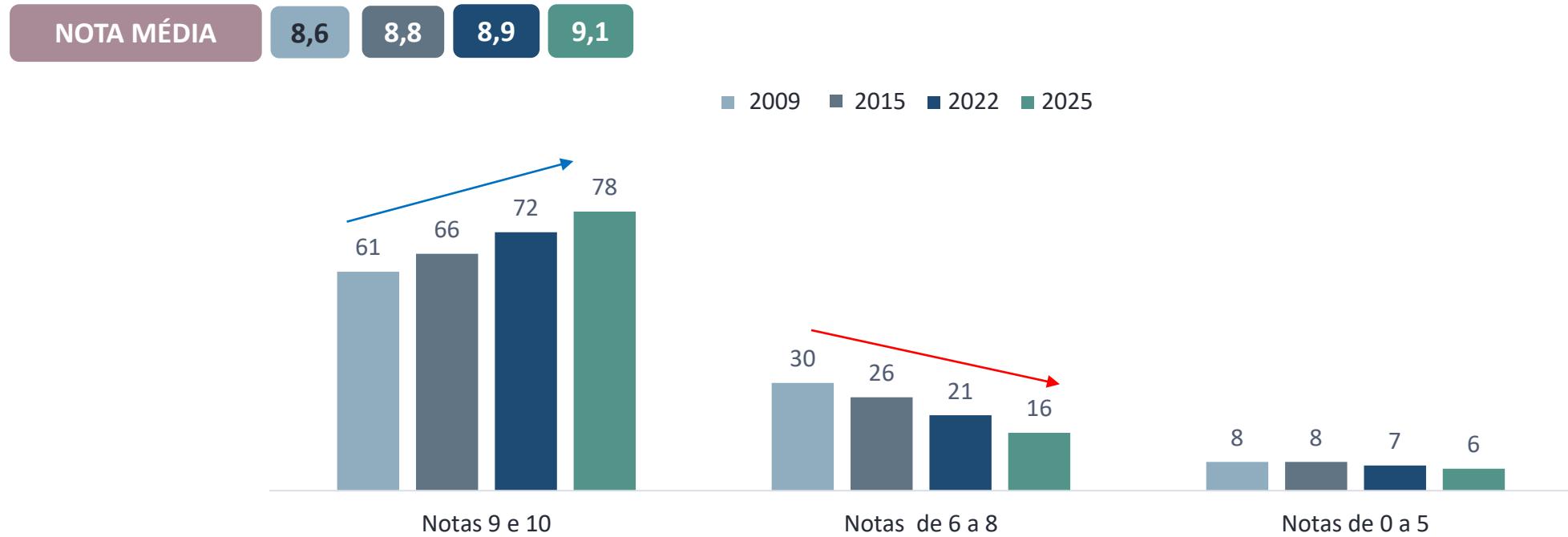
Base: Total da amostra (800 entrevistas)

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO NO CARTÓRIO – dia da entrevista

Estimulada e única, em %

É alta a satisfação dos usuários dos cartórios com os serviços prestados. A nota média de avaliação é 9.

Continua crescendo a porcentagem dos que estão satisfeitos com os serviços recebidos nos cartórios no dia da entrevista.



↑ ↓ Superior ou inferior à etapa anterior

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 (800 entrevistas)

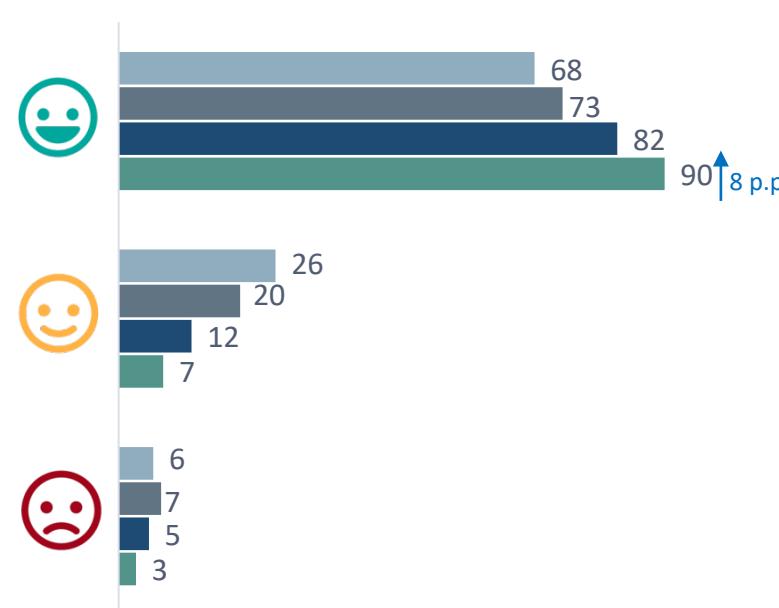
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO NO CARTÓRIO - dia da entrevista

Estimulada e única, em %

9 e 10
6 a 8
0 a 5

■ 2009 ■ 2015 ■ 2022 ■ 2025

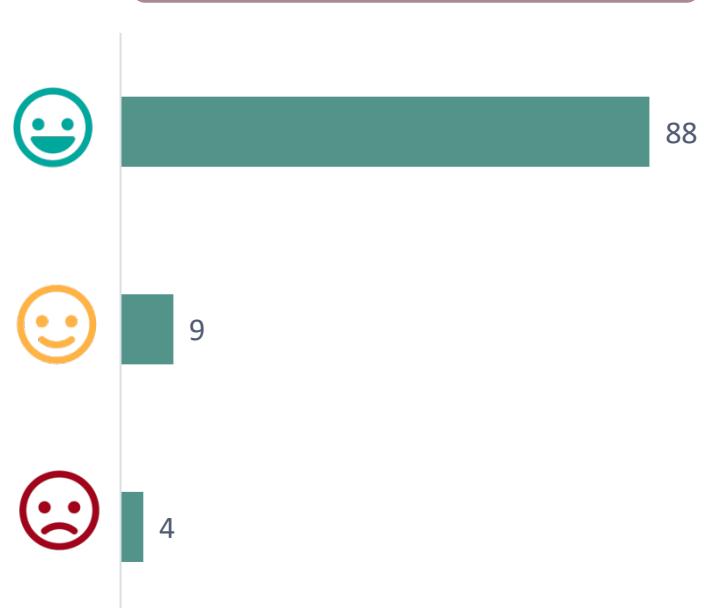
CORTESIA DO ATENDENTE



MÉDIA

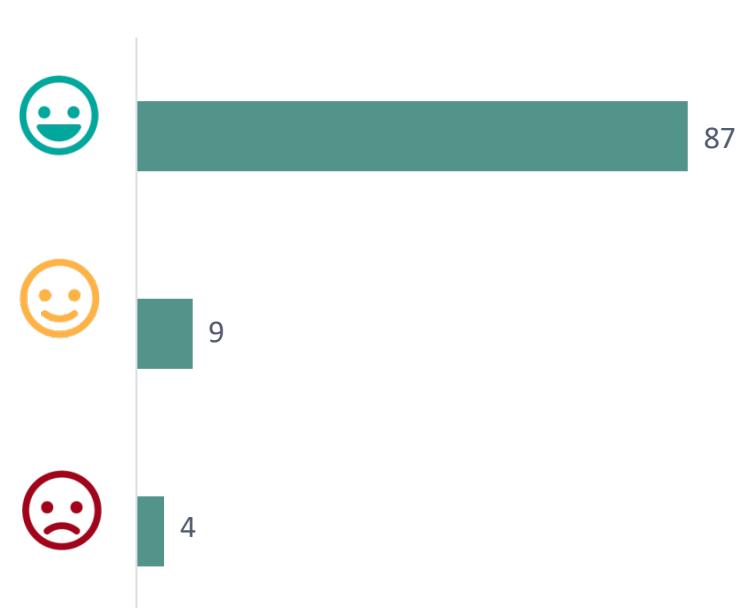
8,8 9,0 9,2 9,5

IGUALDADE DE RACIAL**



9,4

IGUALDADE DE GÊNERO**



9,4

* Item não avaliado em 2009 **Item incluído em 2025 ↗ Superior ou inferior à etapa anterior

Fonte: P.10 – Continuando com a escala de zero a dez, em que dez significa Totalmente Satisfeito e zero, Nada Satisfeto, como você classifica o serviço que recebeu HOJE nesse cartório quanto à/ ao:
 Base: Total da amostra (800 entrevistas)

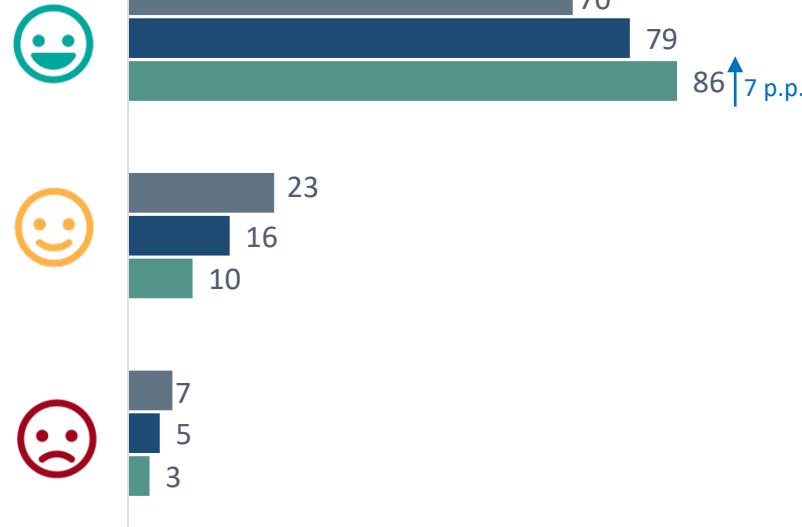
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO NO CARTÓRIO - dia da entrevista

Estimulada e única, em %

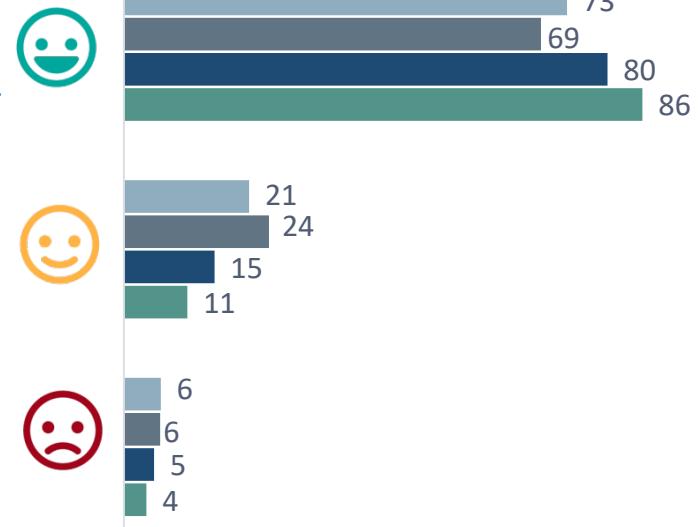
9 e 10 6 a 8 0 a 5

■ 2009 ■ 2015 ■ 2022 ■ 2025

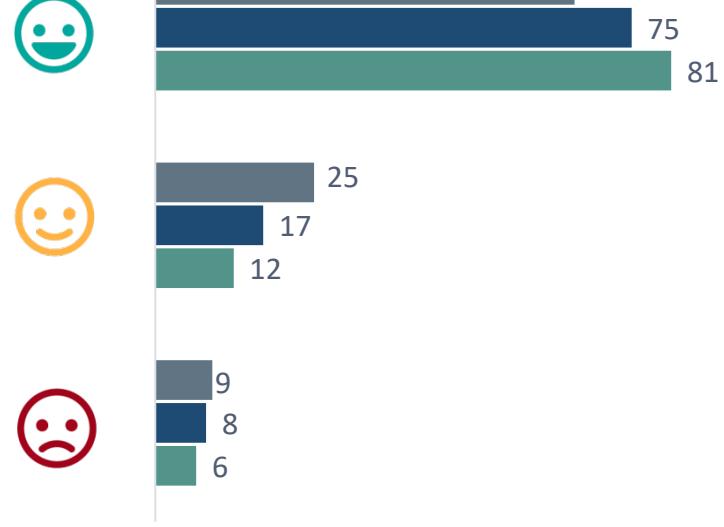
QUALIDADE DO ATENDIMENTO



GRAU DE CONHECIMENTO DO ATENDENTE



FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS



MÉDIA

8,9 9,2 9,4

8,9 8,9 9,2 9,4

9,0 9,0 9,2

* Item não avaliado em 2009 **Item incluído em 2025 ↑↓ Superior ou inferior à etapa anterior

Fonte: P.10 – Continuando com a escala de zero a dez, em que dez significa Totalmente Satisfeito e zero, Nada Satisfeto, como você classifica o serviço que recebeu HOJE nesse cartório quanto à/ ao:

Base: Total da amostra (800 entrevistas)

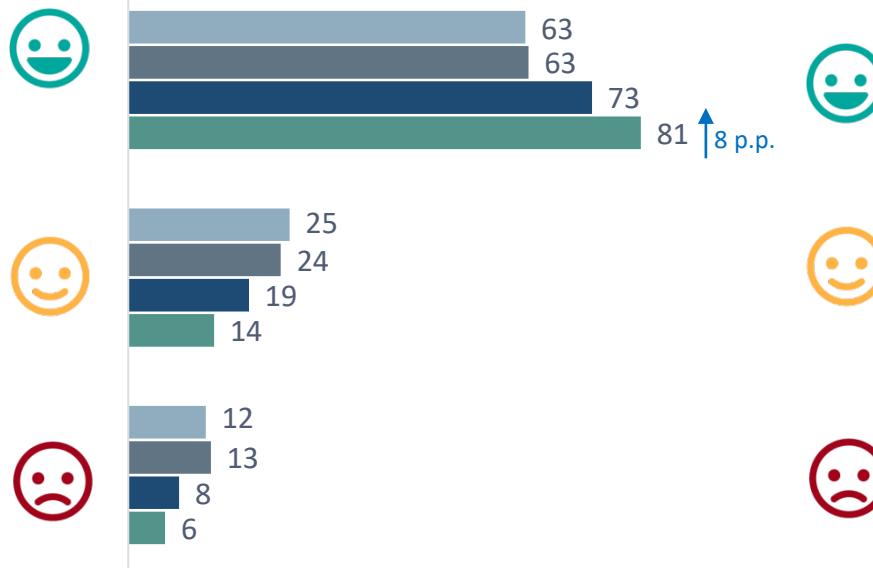
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO NO CARTÓRIO - dia da entrevista

Estimulada e única, em %



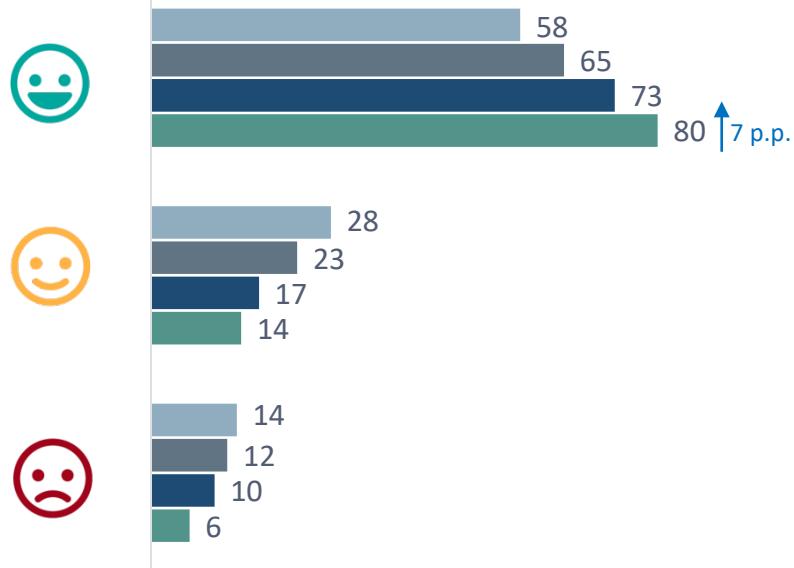
■ 2009 ■ 2015 ■ 2022 ■ 2025

ORGANIZAÇÃO DA ESPERA



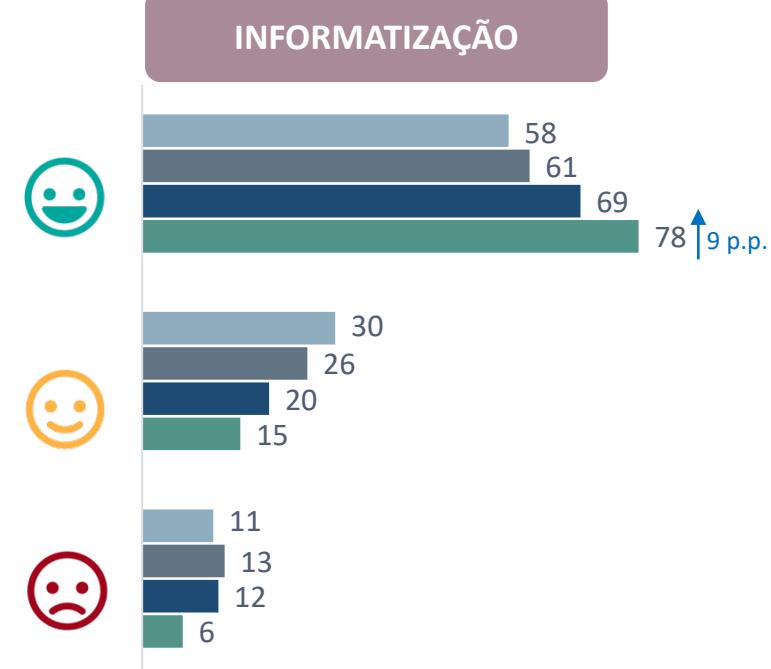
MÉDIA 8,4 8,6 8,9 9,2

TEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO



MÉDIA 8,2 8,5 8,8 9,2

INFORMATIZAÇÃO



MÉDIA 8,3 8,5 8,6 9,1

* Item não avaliado em 2009 **Item incluído em 2025 ↑↓ Superior ou inferior à etapa anterior

Fonte: P.10 – Continuando com a escala de zero a dez, em que dez significa Totalmente Satisfeito e zero, Nada Satisfeto, como você classifica o serviço que recebeu HOJE nesse cartório quanto à/ ao:

Base: Total da amostra (800 entrevistas)

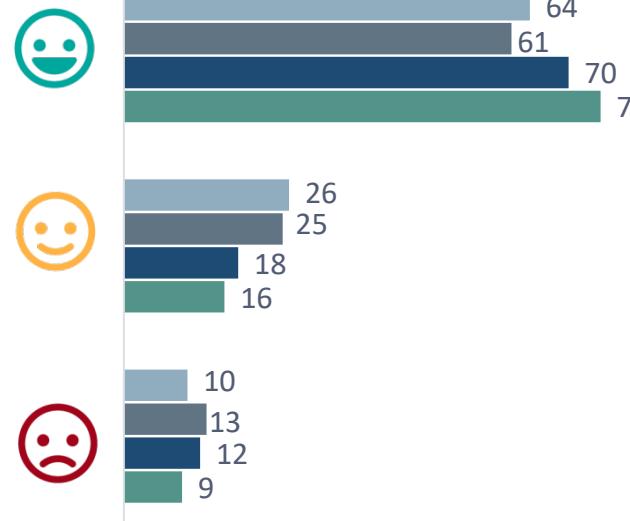
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO NO CARTÓRIO - dia da entrevista

Estimulada e única, em %

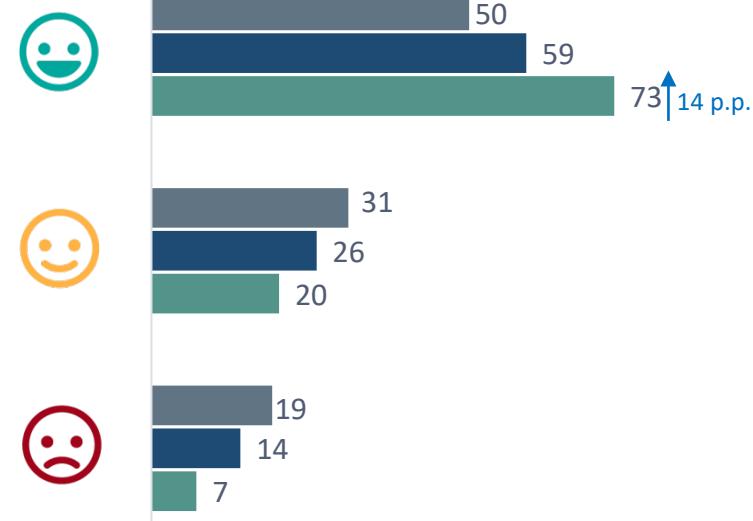
9 e 10 6 a 8 0 a 5

■ 2009 ■ 2015 ■ 2022 ■ 2025

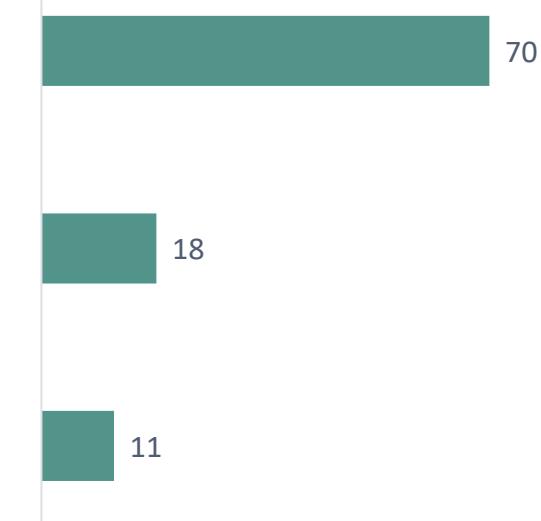
TEMPO PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO



CONFORTO



ACESSIBILIDADE PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E PESSOAS IDOSAS**



MÉDIA

8,5 8,5 8,6 8,9

8,1 8,3 8,9

8,7

* Item não avaliado em 2009 **Item incluído em 2025 ↑↓ Superior ou inferior à etapa anterior

Fonte: P.10 – Continuando com a escala de zero a dez, em que dez significa Totalmente Satisfeito e zero, Nada Satisfeto, como você classifica o serviço que recebeu HOJE nesse cartório quanto à/ ao:

Base: Total da amostra (800 entrevistas)

SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO NO CARTÓRIO - dia da entrevista

Estimulada e única, em %



■ 2009 ■ 2015 ■ 2022 ■ 2025

INFRAESTRUTURA DO LOCAL



54
49
58
69 ↑11 p.p.



31
34
30
22



15
18
13
9

MÉDIA

8,0 8,0 8,3 8,7

VALOR COBRADO



29
28
39
43



30
31
25
27



38
42
35
30

6,3 6,2 6,7 7,1

* Item não avaliado em 2009 **Item incluído em 2025 ↑↓ Superior ou inferior à etapa anterior

Fonte: P.10 – Continuando com a escala de zero a dez, em que dez significa Totalmente Satisfeito e zero, Nada Satisfeto, como você classifica o serviço que recebeu HOJE nesse cartório quanto à/ ao:

Base: Total da amostra (800 entrevistas)



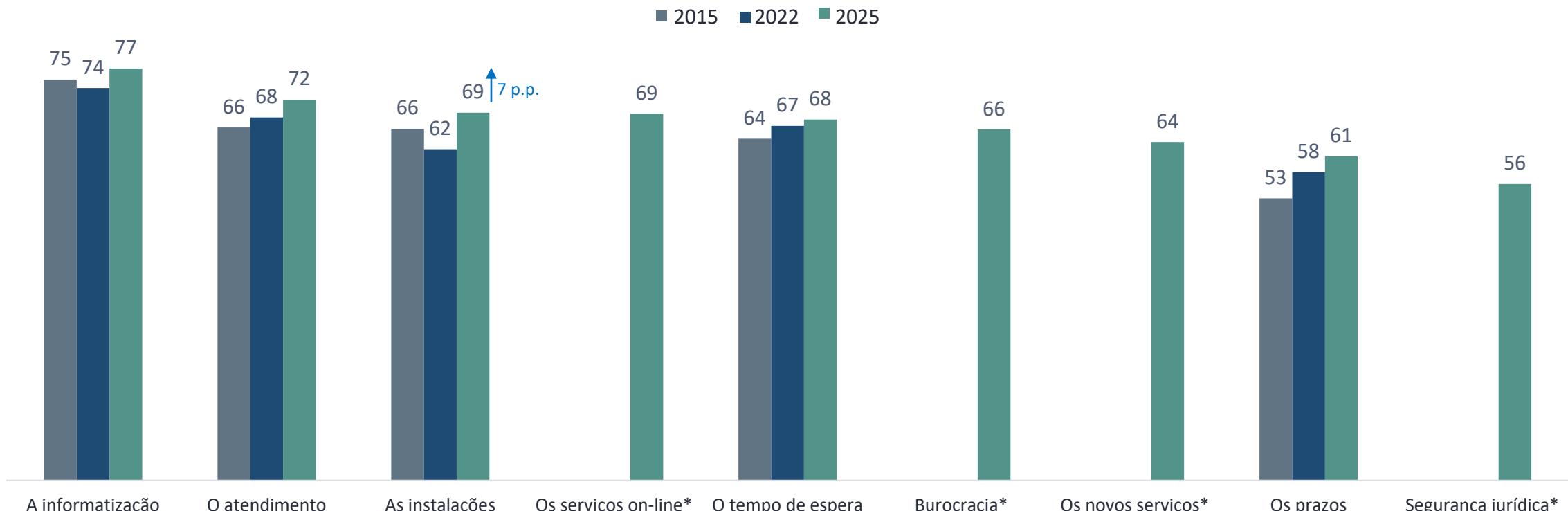
Mudanças nos serviços dos cartórios

PERCEPÇÃO SOBRE MUDANÇAS NOS SERVIÇOS E INFRAESTRUTURA – ÚLTIMOS 10 ANOS

Espontânea e única, em %

**NOTARAM MUDANÇAS
NOS ÚLTIMOS 10 ANOS**

A percepção é de que houve mudanças nos serviços e na infraestrutura dos cartórios nos últimos 10 anos é ampla. Todos os aspectos tiveram alguma mudança percebida por mais de 50% dos usuários.



↑↓ Superior ou inferior à etapa anterior

*Item incluído em 2025

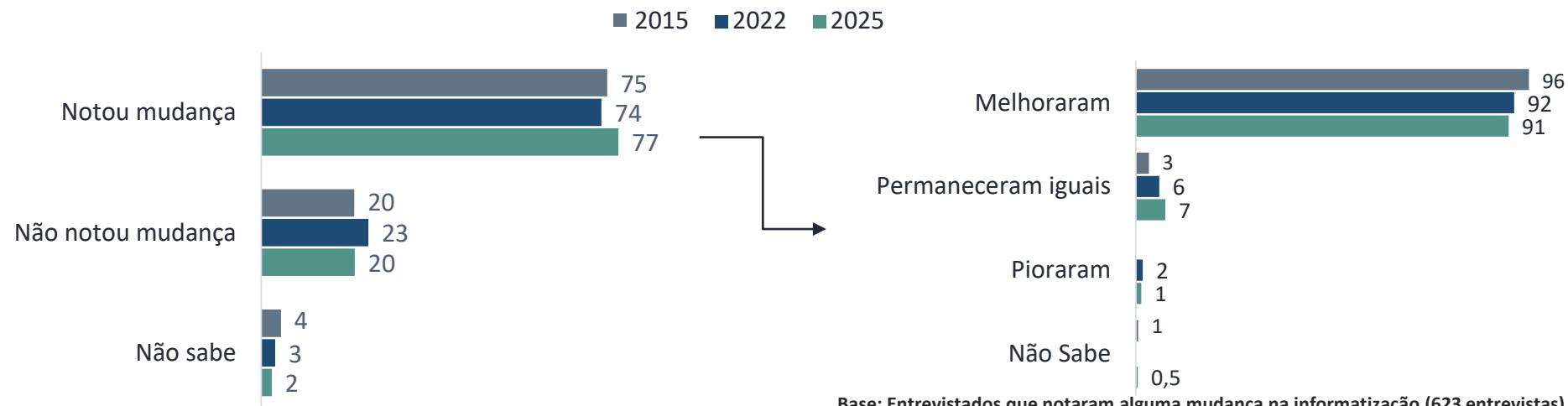
Fonte: P.21 – Pensando nos últimos dez anos, você notou alguma mudança nos Cartórios quanto (LEIA CADA ITEM)?

Base: Total da amostra (800 entrevistas)

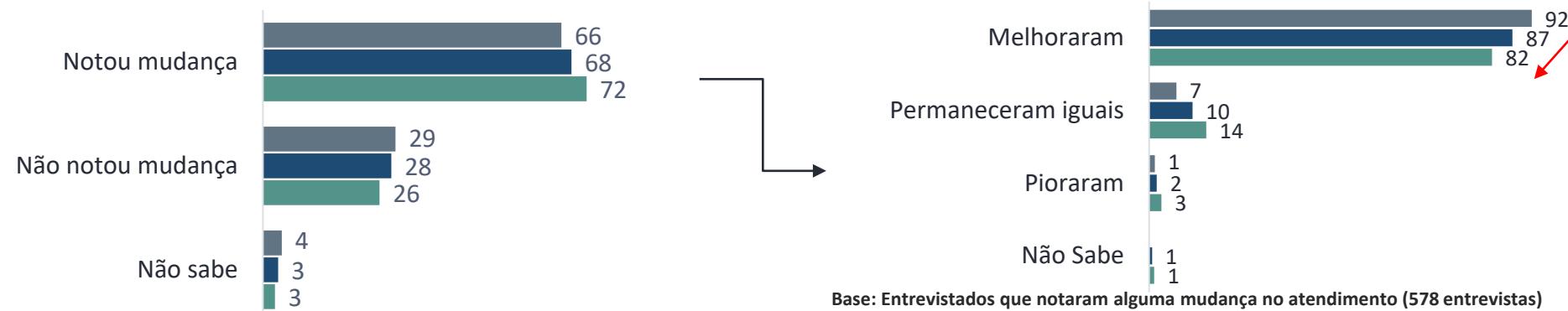
PERCEPÇÃO SOBRE MUDANÇAS NOS SERVIÇOS E INFRAESTRUTURA – ÚLTIMOS 10 ANOS

Estimulada e única, em %

INFORMATIZAÇÃO



ATENDIMENTO



↑↓ Superior ou inferior à etapa anterior

*Item incluído em 2025

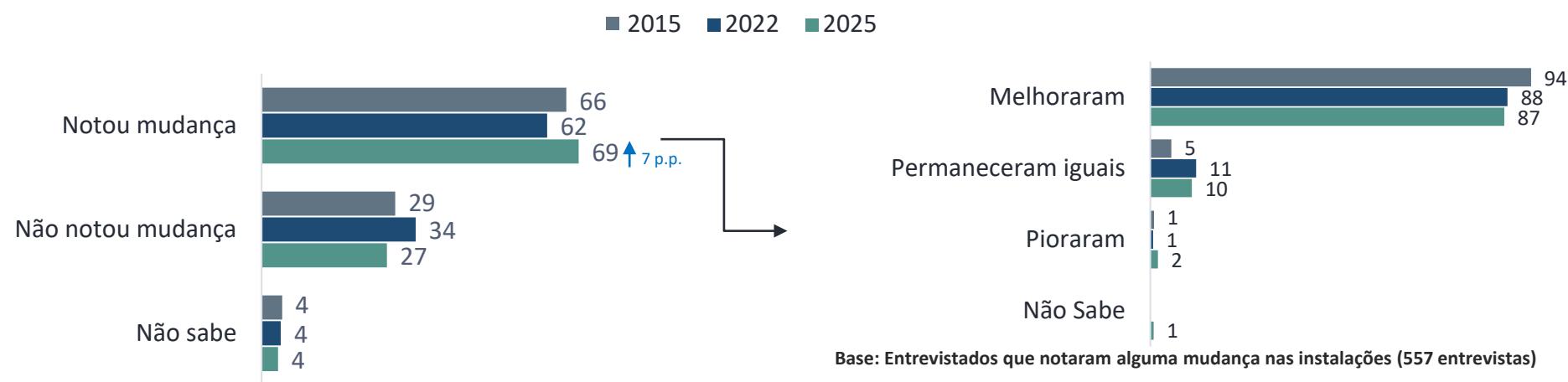
Fonte: P.21 – Pensando nos últimos dez anos, você notou alguma mudança nos Cartórios quanto (LEIA CADA ITEM)? / P.21a Na sua opinião, melhoraram, permaneceram iguais ou pioraram?

Base: Total da amostra (800 entrevistas)

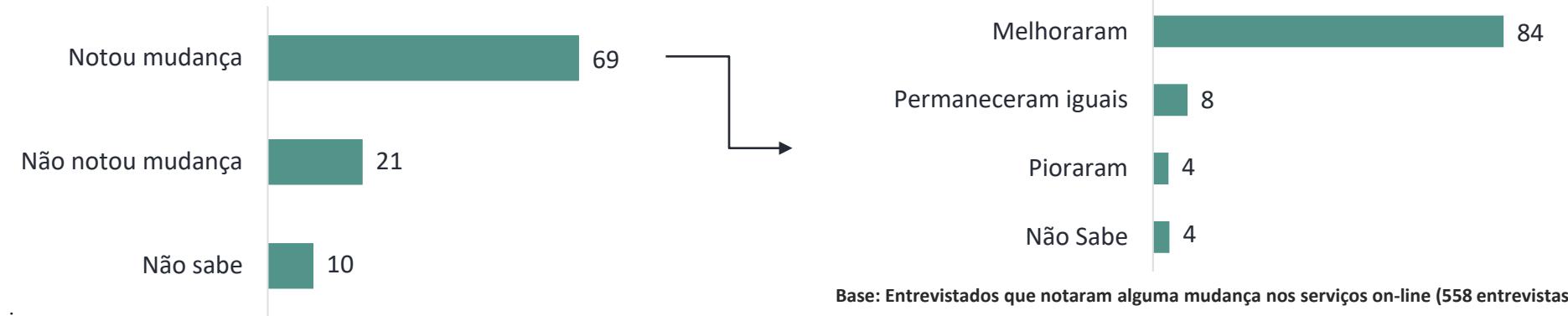
PERCEPÇÃO SOBRE MUDANÇAS NOS SERVIÇOS E INFRAESTRUTURA – ÚLTIMOS 10 ANOS

Estimulada e única, em %

INSTALAÇÕES



SERVIÇOS ON-LINE*



↑↓ Superior ou inferior à etapa anterior

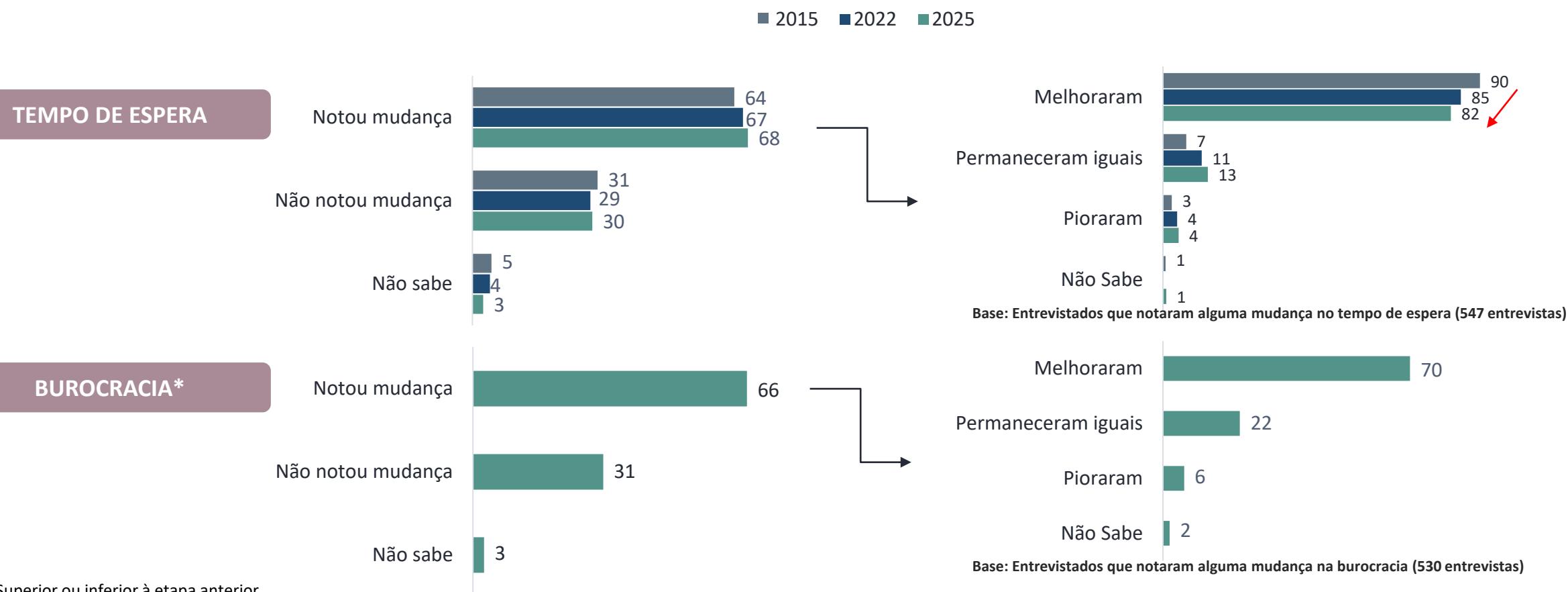
*Item incluído em 2025

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

Base: Total da amostra (800 entrevistas)

PERCEPÇÃO SOBRE MUDANÇAS NOS SERVIÇOS E INFRAESTRUTURA – ÚLTIMOS 10 ANOS

Estimulada e única, em %



↑↓ Superior ou inferior à etapa anterior

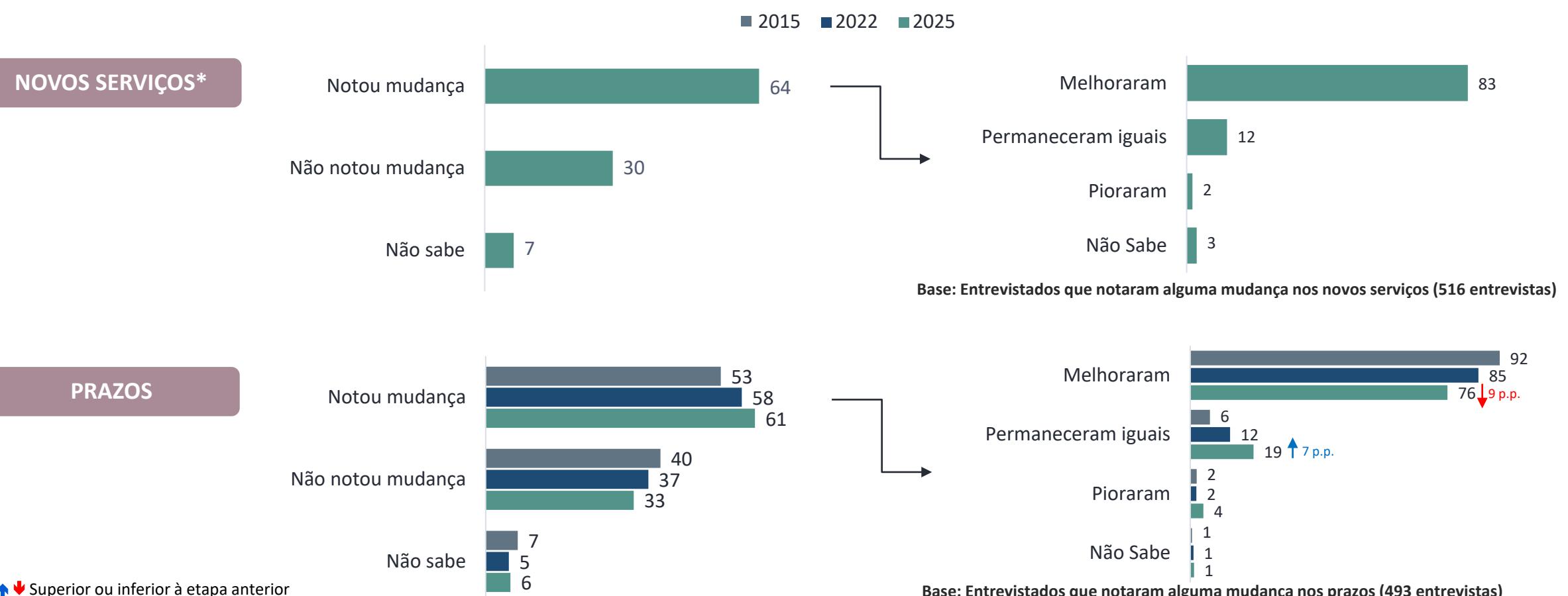
*Item incluído em 2025

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

Base: Total da amostra (800 entrevistas)

PERCEPÇÃO SOBRE MUDANÇAS NOS SERVIÇOS E INFRAESTRUTURA – ÚLTIMOS 10 ANOS

Estimulada e única, em %



↑↓ Superior ou inferior à etapa anterior

*Item incluído em 2025

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

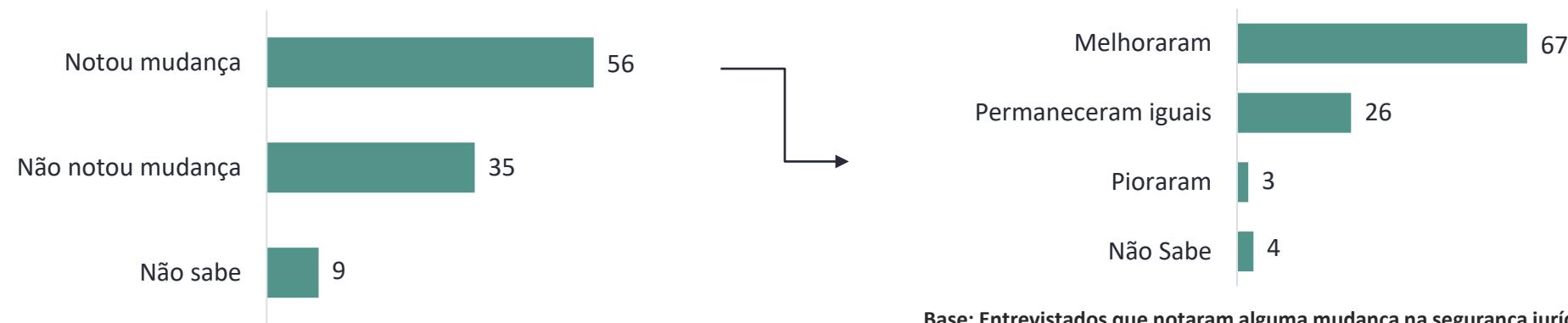
Base: Total da amostra (800 entrevistas)

PERCEPÇÃO SOBRE MUDANÇAS NOS SERVIÇOS E INFRAESTRUTURA – ÚLTIMOS 10 ANOS

Estimulada e única, em %

SEGURANÇA JURÍDICA*

■ 2015 ■ 2022 ■ 2025



Base: Entrevistados que notaram alguma mudança na segurança jurídica (453 entrevistas)

⬆️⬇️ Superior ou inferior à etapa anterior

*Item incluído em 2025

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

Base: Total da amostra (800 entrevistas)



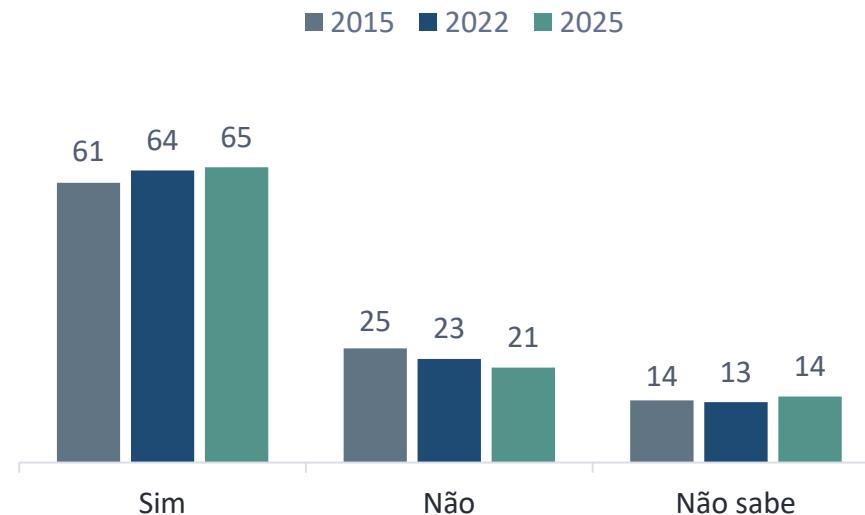
Conhecimento sobre as atividades dos cartórios

CONHECIMENTO SOBRE ADMINISTRAÇÃO DO CARTÓRIO

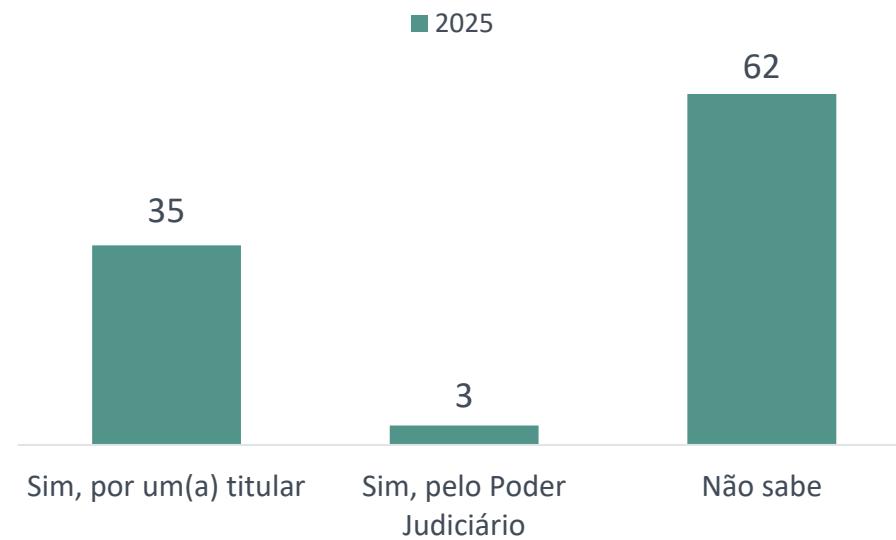
Única, em %

Maior parte dos usuários entende que a pessoa responsável pelo cartório precisa ser aprovada em concurso público. O desconhecimento sobre a administração do cartório é alto: 62% não souberam responder se a administração cabe a um(a) titular ou ao Poder Judiciário.

Responsável pelo Cartório precisa ser aprovado em Concurso Público?



Cartório em que foi entrevistado(a) é administrado por um titular ou pelo Poder Judiciário?*



*Pergunta incluída em 2025   Superior ou inferior à etapa anterior

Fonte: 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.24 Você sabe se este cartório é administrado por um titular ou pelo Poder Judiciário?

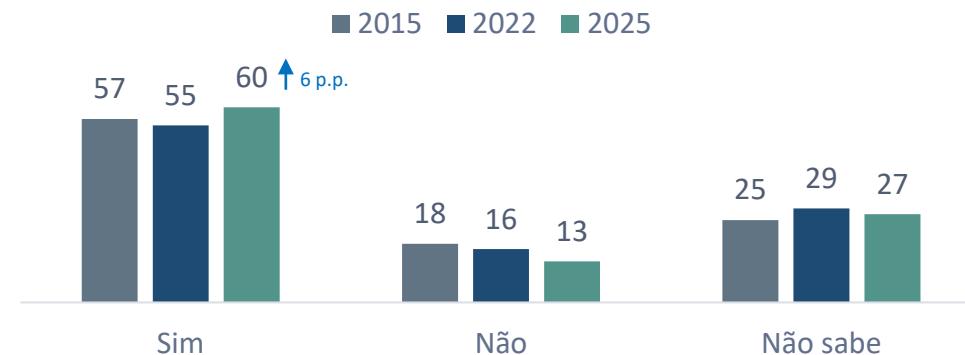
Base: Total da amostra (800 entrevistas)

CONHECIMENTO SOBRE OS VALORES COBRADOS

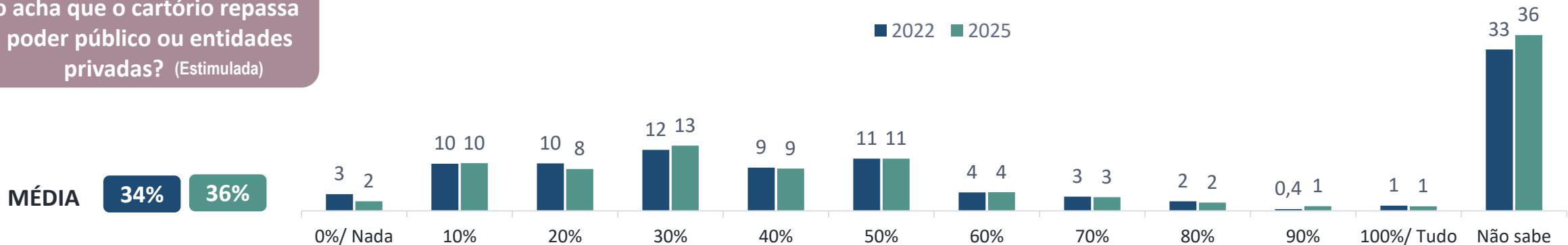
Única, em %

A maior parte dos usuários afirma que os valores cobrados pelos cartórios são fixados por lei. Sobre o repasse desses valores, no entanto, é notável o desconhecimento: 36% dos usuários não souberam responder.

Valores são fixados por lei?



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



↑↓ Superior ou inferior à etapa anterior

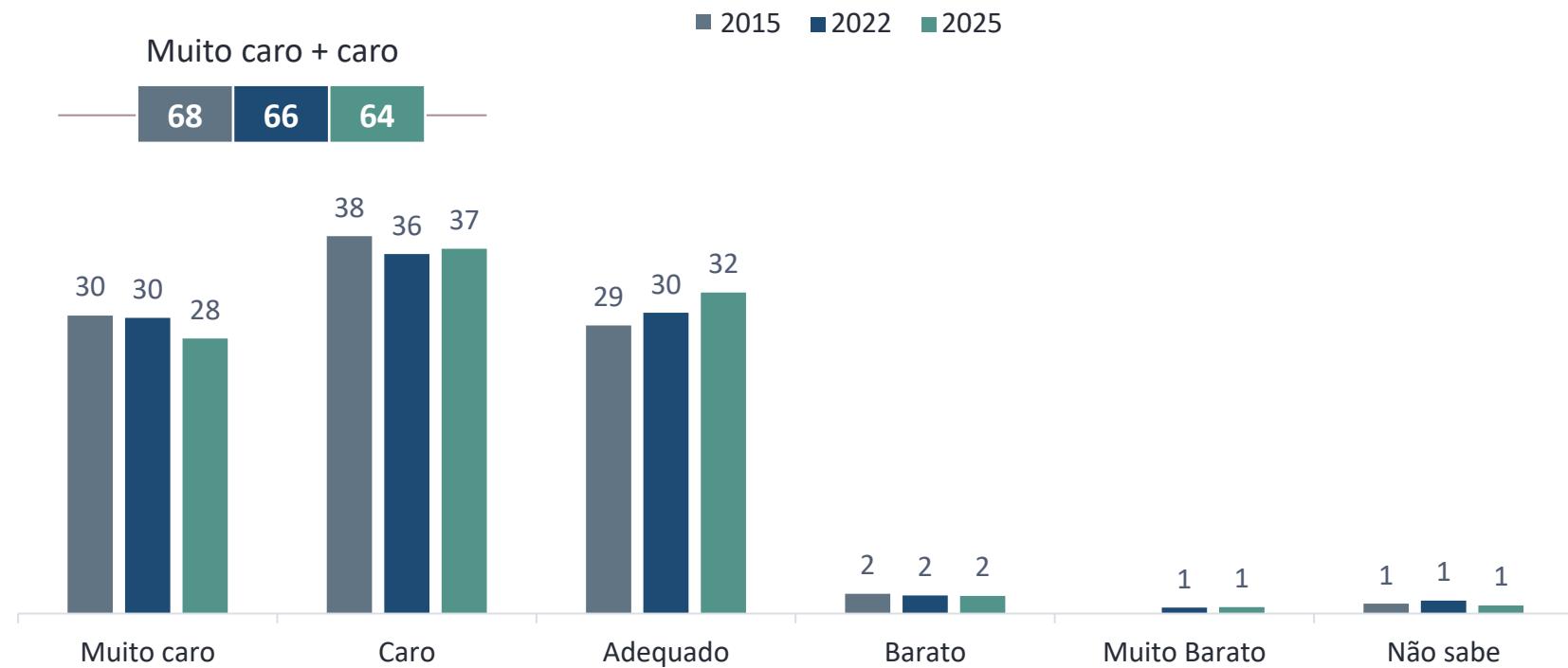
Fonte: P.15a – Pelo o que você sabe ou ouviu dizer, os valores cobrados pelos Cartórios são ou não fixados por Lei?/ P15c. Do valor pago para a prática do(s) ato(s) que você solicitou, quanto acha que o cartório repassa para o poder público ou entidades privadas?

Base: Total da amostra (800 entrevistas)

AVALIAÇÃO DO VALOR COBRADO PELOS SERVIÇOS

Estimulada e única, em %

O valor cobrado pelos serviços prestados pelos cartórios continua sendo avaliado como caro pela maior parte dos usuários.



⬆️⬇️ Superior ou inferior à etapa anterior

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?

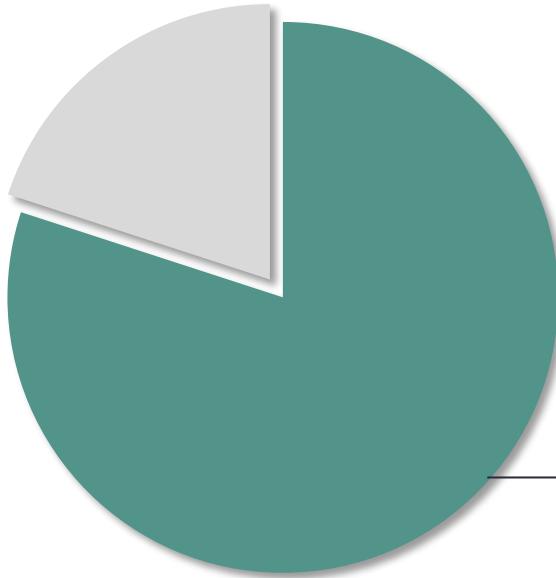
Base: Total da amostra (800 entrevistas)

CONHECIMENTO E USO DE SERVIÇOS ON-LINE

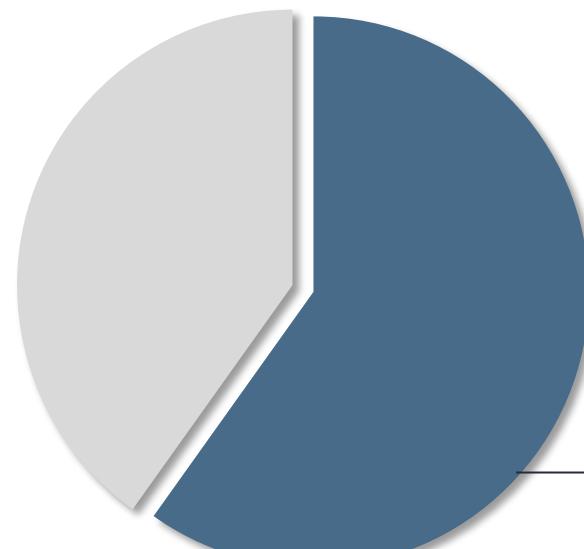
Espontânea e única, em %

É alto o conhecimento dos usuários dos cartórios sobre a disponibilidade da maior parte dos serviços de forma on-line. Embora o uso seja elevado entre os que sabem que podem realizar serviços on-line (60%) ainda há uma taxa relativamente elevada de não usuários on-line.

Conhecimento



Uso



80%

**das pessoas entrevistadas
sabem que a maioria dos
serviços oferecidos podem ser
realizados de forma on-line**

Base: Total da amostra (800 entrevistas)

60%

**das pessoas entrevistadas que
sabem sobre a disponibilidade
de serviços de forma on-line já
utilizaram ao menos um
desses serviços**

Base: Quem sabe que a maioria dos serviços
podem ser realizados
de forma on-line (644 entrevistas)

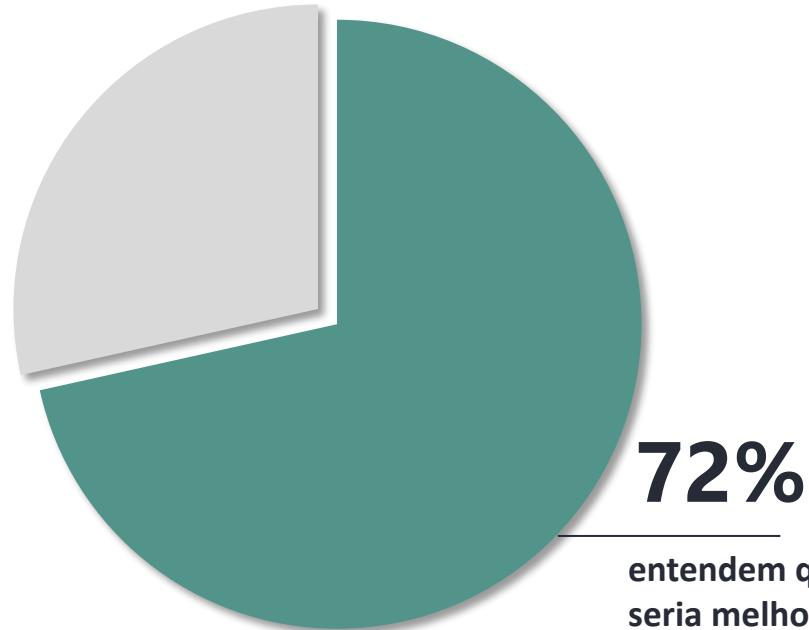
↑↓ Superior ou inferior à etapa anterior
Perguntas incluídas em 2025

Fonte: P16. Você tem conhecimento que a maioria serviços oferecidos pelos Cartórios podem ser realizados online, pela Internet?/ P16a. Você já utilizou algum desses serviços oferecidos online, pela internet?

PERCEPÇÃO SOBRE A POSSIBILIDADE DE AMPLIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Espontânea e única, em %

Na sua opinião, caso outros serviços fossem prestados pelos Cartórios, o cidadão seria melhor atendido?



**entendem que a(o) cidadã(ão)
seria melhor atendido se outros
serviços fossem prestados**

A ampliação dos serviços prestados pelos cartórios é associada à melhoria no atendimento ao usuário pela maior parte das pessoas entrevistadas.

↑ ↓ Superior ou inferior à etapa anterior

Pergunta incluída em 2025

Fonte: P.23 Na sua opinião, caso outros serviços fossem prestados pelos Cartórios, o cidadão seria melhor atendido?

Base: Total da amostra (800 entrevistas)

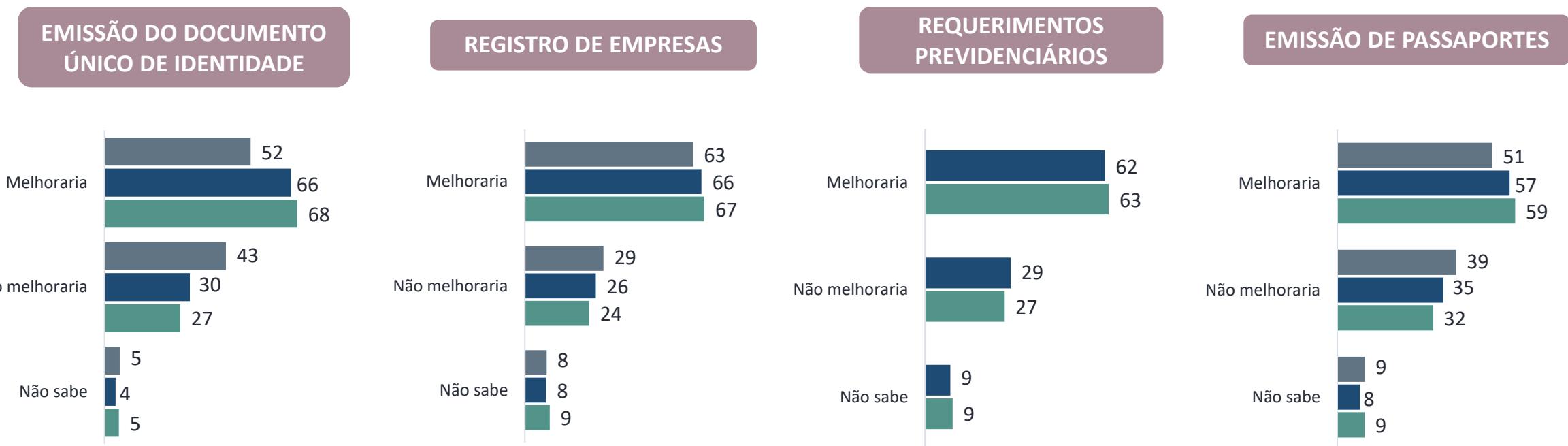
PERCEPÇÃO DE MELHORIA NO ATENDIMENTO

Estimulada e única, em %

Para os quatro serviços avaliados, observa-se uma percepção positiva de que o atendimento ao cidadão melhoraria caso fossem oferecidos pelos cartórios.

Na sua opinião, caso o serviço fosse oferecido pelos Cartórios o cidadão seria melhor atendido?

■ 2015 ■ 2022 ■ 2025



↑↓ Superior ou inferior à etapa anterior

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 (800 entrevistas)



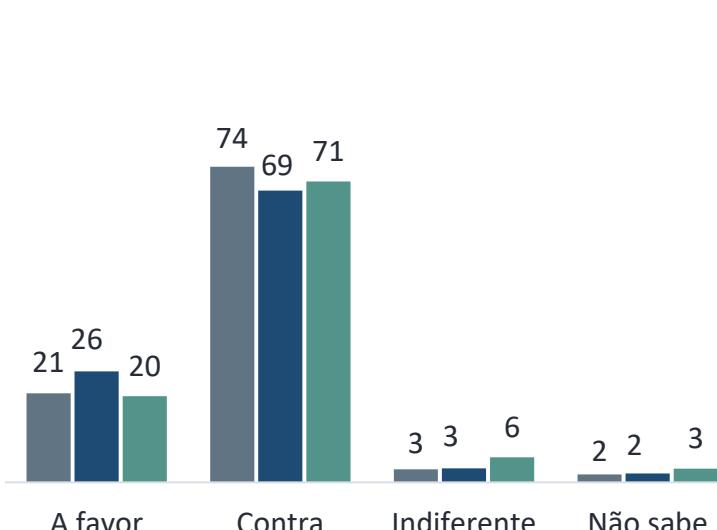
Substituição dos serviços dos cartórios

PERCEPÇÕES SOBRE A TRANSFERÊNCIA DOS SERVIÇOS DOS CARTÓRIOS PARA A PREFEITURA E OUTROS ÓRGÃOS PÚBLICOS

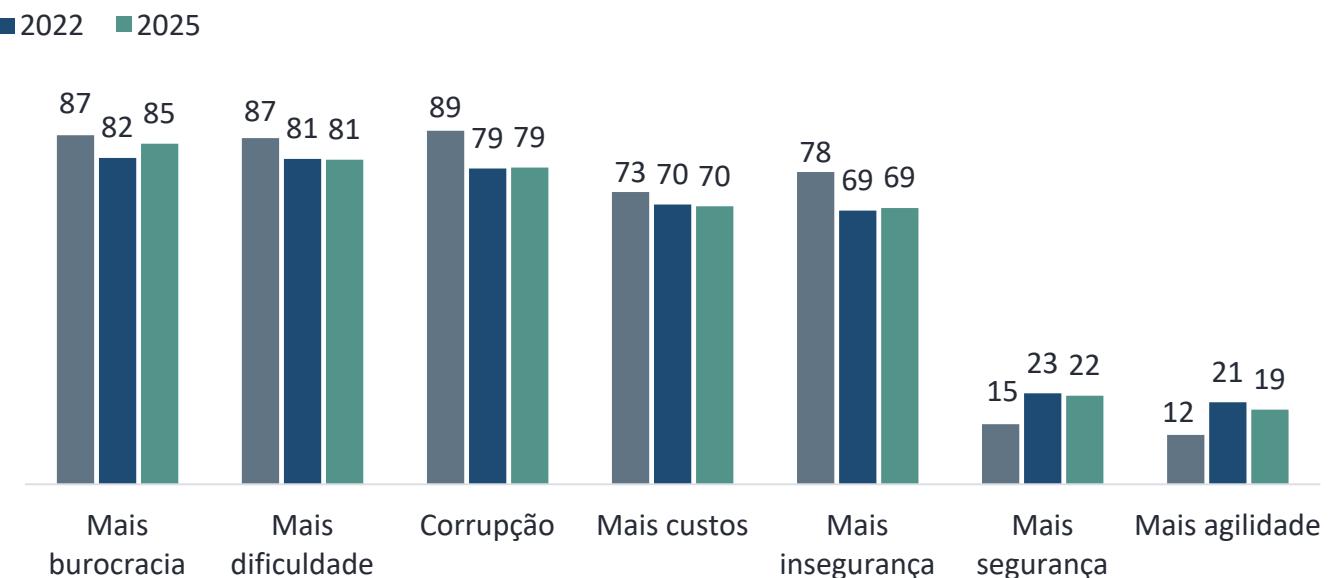
Estimulada e única, em %

Maior parte dos usuários é contra a transferência dos serviços dos cartórios para prefeituras ou outros órgãos públicos. A percepção é de que a mudança traria, principalmente, mais burocracia, mais dificuldade e corrupção.

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:



↑↓ Superior ou inferior à etapa anterior

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 (800 entrevistas)

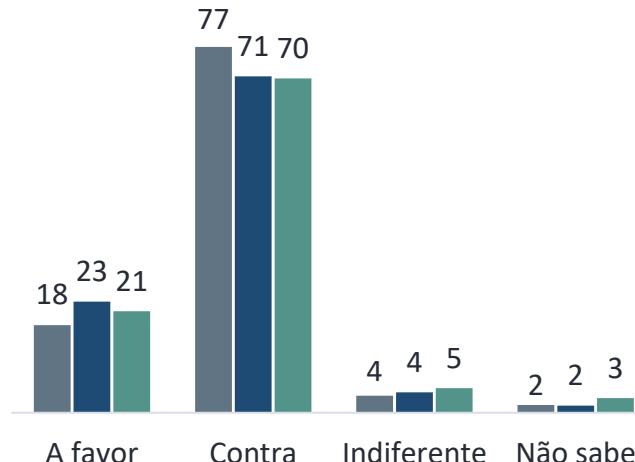
PERCEPÇÕES SOBRE A TRANSFERÊNCIA DOS SERVIÇOS DOS CARTÓRIOS PARA EMPRESAS PRIVADAS

Estimulada e única, em %

Maior parte dos usuários também é contra a transferência dos serviços dos cartórios para empresas privadas.

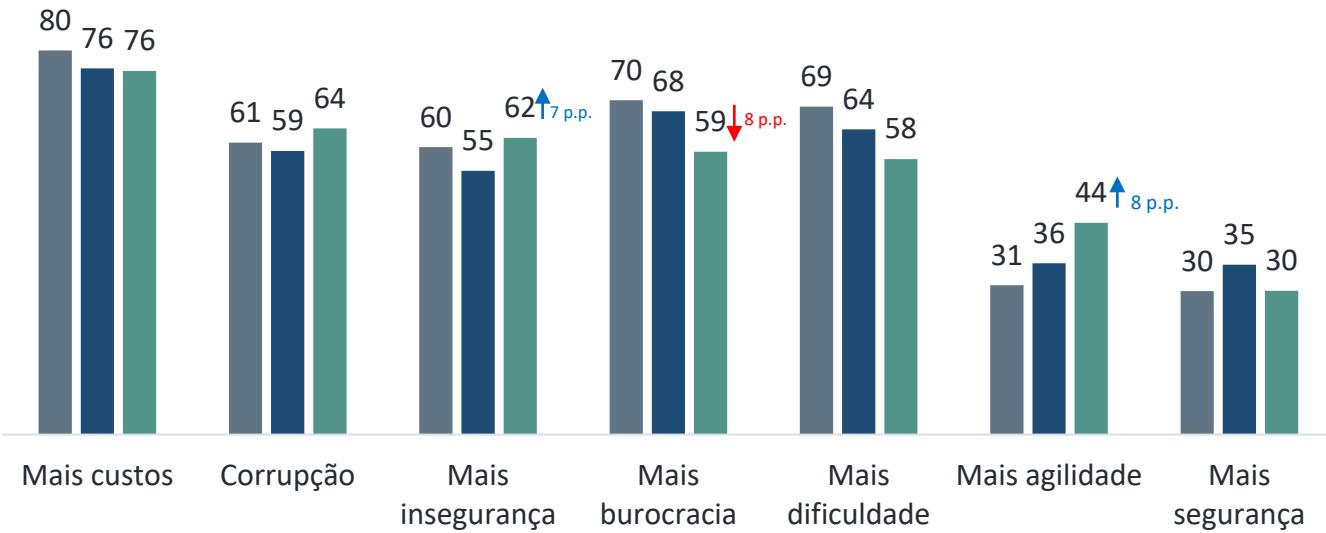
Nesse caso, a percepção predominante é de que a mudança traria, sobretudo, aumento de custos. No entanto, o evolutivo indica uma visão mais favorável em relação à agilidade e à redução da burocracia dos processos, quando comparadas a 2022.

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:

■ 2015 ■ 2022 ■ 2025



↑ ↓ Superior ou inferior à etapa anterior

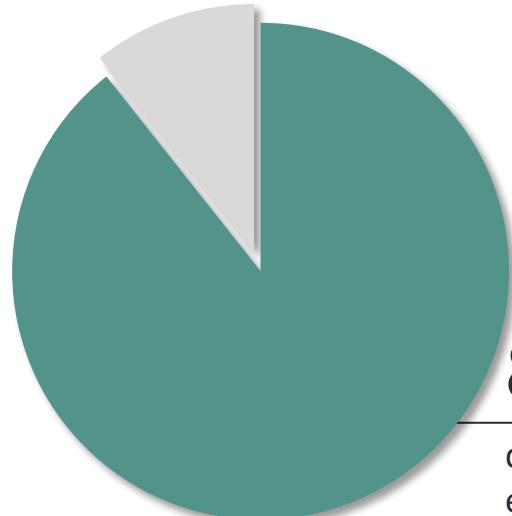
Fonte: P.14a - Algumas pessoas acham que os serviços realizados atualmente pelos Cartórios deveriam passar a ser realizados por empresas particulares. Você é a favor ou contra esta mudança? P.14b – Na sua opinião, caso as empresas privadas realizem os serviços dos Cartórios, elas trarão (LEIA CADA ITEM) ao processo?
Base: Total da amostra (800 entrevistas)

PERCEPÇÃO DE FECHAMENTO DE CARTÓRIOS EM CASO DE SUBSTITUIÇÃO

Espontânea e única, em %

Em uma possível transferência dos serviços dos cartórios, a maioria dos usuários acredita que haveria impacto direto, resultando na redução ou até no fechamento.

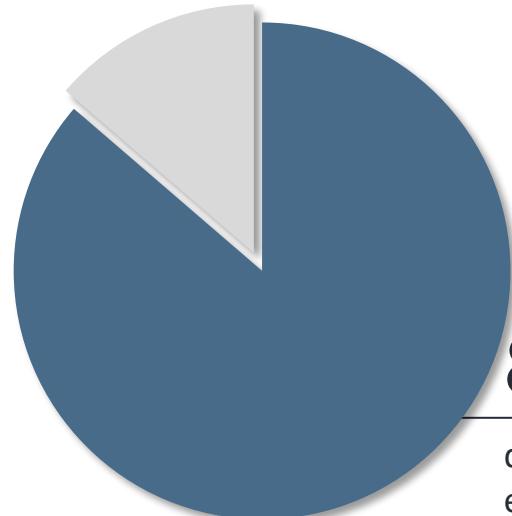
Caso a Prefeitura ou outros órgãos públicos realizem os serviços dos Cartórios :



89%

das pessoas entrevistadas entendem que isso trará redução ou fechamento de cartórios em algumas cidades

Caso as Empresas privadas realizem os serviços dos Cartórios:



86%

das pessoas entrevistadas entendem que isso trará redução ou fechamento de cartórios em algumas cidades

Perguntas incluídas em 2025 ↗️↙️ Superior ou inferior à etapa anterior

Fonte: P.13c Na sua opinião, caso a Prefeitura ou outros órgãos Públicos realizem os serviços dos Cartórios, isso trará redução ou fechamento de cartórios em algumas cidades?/P.14c Na sua opinião, caso as empresas privadas realizem os serviços dos Cartórios, isso trará redução ou fechamento de cartórios em algumas cidades?

Base: Total da amostra (800 entrevistas, excluindo não sabe)



Principais resultados

PRINCIPAIS RESULTADOS - IMAGEM

Cartórios

8,2 Confiança
 (média 0-10)

- Liderança no ranking comparativo com 15 instituições e empresas privadas
- Crescente melhoria na avaliação, considerando atribuição de notas máximas (9 e 10): 2015: 37%; 2022: 46%; 2025: 53%.
- Instituições e empresas privadas com resultados acima da média geral, 6,4 (escala de 0 a 10):
 - ↳ 7,0 Polícia
 - ↳ 7,0 Empresas privadas
 - ↳ 7,0 Advocacia
 - ↳ 6,9 Correios
 - ↳ 6,8 Igreja ou instituições religiosas em geral
 - ↳ 6,7 Forças Armadas
 - ↳ 6,6 Bancos

8,4 Imagem
 (média 0-10)

- Imagem associada, sobretudo, aos serviços prestados
- Todos os atributos avaliados têm notas médias entre 7,7 e 8,9
- Atributos com nota acima da média geral, 8,4:
 - ↳ 8,9 Seriedade
 - ↳ 8,7 Honestidade
 - ↳ 8,7 Confiança e credibilidade
 - ↳ 8,6 Competência
 - ↳ 8,4 Segurança
 - ↳ 8,4 Tradição

86% consideram muito importante ou importante os serviços que os Cartórios prestam à sociedade.
(82% em 2022)

92% avaliam que os documentos e transações realizadas em Cartórios são seguros, totalmente ou em partes
(90% em 2022)

PRINCIPAIS RESULTADOS – AVALIAÇÃO E SATISFAÇÃO

Cartórios

80% Aprovação
 (ótimo+bom)

- Liderança no ranking comparativo com 14 órgãos públicos e empresas privadas
- Ótima avaliação geral do serviço prestado no dia da entrevista:
 - ↳ avaliação geral do serviço: nota média 9,1
 - ↳ 78% atribuem notas 9 e 10; era 72% em 2022

64% avaliam o valor total cobrado para os serviços prestados pelos Cartórios como caro ou muito caro (66% em 2022; 68% em 2015)

9,0 Satisfação
 (média 0-10)

- Alta satisfação com o serviço prestado no dia da entrevista, com nota média geral 9,0
- Todos os aspectos avaliados têm bom desempenho:
 - ↳ 9,5 Cortesia
 - ↳ 9,4 Igualdade racial
 - ↳ 9,4 Igualdade de gênero
 - ↳ 9,4 Qualidade do atendimento
 - ↳ 9,4 Grau de conhecimento
 - ↳ 9,2 Organização da fila de espera
 - ↳ 9,2 Tempo de espera para ser atendido
 - ↳ 9,2 Fornecimento de informações
 - ↳ 9,1 Informatização
 - ↳ 8,9 Conforto
 - ↳ 8,9 Tempo para a realização do serviço
 - ↳ 8,7 Infraestrutura do local
 - ↳ 8,7 Acessibilidade para pessoas com deficiência e pessoas idosas
 - ↳ 7,1 Valor cobrado

Mudanças
 (últimos 10 anos)

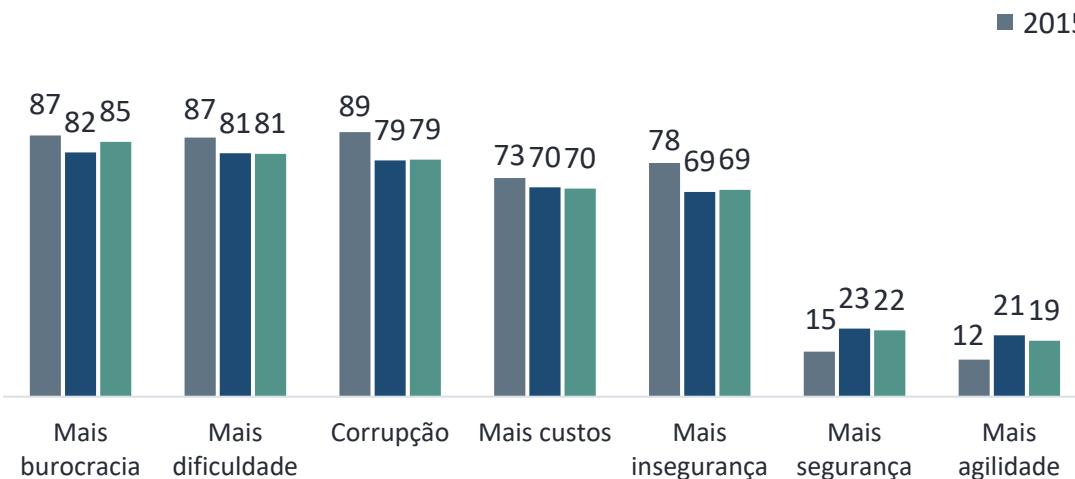
- Todos os aspectos tiveram alguma mudança percebida pelos usuários:
 - ↳ 77% Informatização
 - ↳ 72% Atendimento
 - ↳ 69% Instalações
 - ↳ 69% Serviços on-line
 - ↳ 68% Tempo de espera
 - ↳ 66% Burocracia
 - ↳ 64% Novos serviços
 - ↳ 61% Prazos
 - ↳ 56% Segurança jurídica

- As mudanças são avaliadas, majoritariamente, como para melhor

PRINCIPAIS RESULTADOS

71% são contra que a prefeituras e órgãos públicos passem a realizar os serviços dos Cartórios (20% a favor; em 2022 eram 26%)

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



70% são contra que empresas privadas passem a realizar os serviços dos Cartórios (21% a favor)

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

