

Avaliação da Reestruturação dos Serviços de Foro Extrajudicial do Estado de Goiás

Estudo elaborado em atendimento à solicitação da Associação de Titulares de Cartórios de Goiás –
ATC-GO

ÍNDICE

- 1. Introdução 2**
- 2. Análise do Projeto de Lei: Reestruturação dos Cartórios em Goiás 3**
- 3. Situação Atual das Serventias do Estado: Análise Técnica 11**
 - 3.1 Qualidade dos Serviços Prestados13
 - 3.1.1 Tempo Médio de Espera / Tempo Médio de Atendimento 13
 - 3.1.2 Índice de Satisfação 16
 - 3.1.3 Nível de Confiança 19
 - 3.2 Reclamações dos Usuários 21
 - 3.2.1 PROCON/GO 21
 - 3.2.2 Corregedoria do Tribunal de Justiça/GO 21
 - 3.3 Premiações 26
 - 3.4 Absorção de Novas Competências 29
 - 3.5 Pesquisa: Cliente Oculto33
- 4. Impactos Previstos com a Reestruturação dos Cartórios 36**
 - 4.1 Como a população será influenciada?37
 - 4.2 Quais os impactos sobre a economia e os agentes econômicos?43
 - 4.3 Quais as reações sobre os órgãos reguladores/fiscalizadores?47
 - 4.4 Resumo: impactos sobre População, Cartórios e Poder Público 49
- 5. Como Melhorar o Sistema? 51**
 - 5.1 O que a população pensa a respeito dos Cartórios?51
 - 5.2 Qual o melhor modelo em vigência no país?55
 - 5.3 Existe um modelo ideal?62
- 6. Quais as Contrapropostas Sugeridas? 64**
 - 6.1 Relatórios de Correição 64
 - 6.2 Índice de Desempenho e Satisfação do Consumidor – IDS/GO 65
 - 6.3 Receita Bruta Mínima 68
- 7. Conclusão 69**
- Bibliografia 71**

1. INTRODUÇÃO

Em Novembro de 2017, o Tribunal de Justiça do Estado de Goiás – TJ/GO enviou à Assembleia Legislativa projeto de lei propondo a reestruturação dos serviços do foro extrajudicial deste Estado. Tal iniciativa vislumbra a divisão das regiões de atuação dos 6 (seis) tipos de Cartórios em várias cidades de Goiás, sob a justificativa de aumento da concorrência no setor e da melhoria na qualidade dos serviços prestados à população.

Historicamente, o modelo de gestão das Serventias vigente no país era marcado, até a promulgação da Constituição Federal de 1988, por relações típicas do coronelismo¹. Desde então, tentou-se colocar em prática a delegação destes serviços conforme previa a Carta Magna em seu artigo 236². Em Goiás, apenas em 2014 a gestão de alguns Cartórios passou aos delegatários nomeados após aprovação em concurso público e, a partir daí foi possível constatar uma nítida diferença entre os dois sistemas praticados até ali.

Nesse contexto, analisar como a proposta de lei impacta na sociedade, ou seja, naquele que efetivamente consome os serviços de Foro Extrajudicial, como são influenciados os próprios Cartórios e, tão importante quanto, quais reações serão esperadas no Poder Público, é exercício fundamental para auxiliar o tomador de decisão.

Por conseguinte, estruturou-se o presente trabalho de modo a, inicialmente, analisar o que foi proposto pelo Projeto de Lei, bem como verificar quais as bases técnicas para a referida reestruturação das Serventias no Estado. Em seguida, avaliou-se a situação atual dos Cartórios goianos, em relação aos principais indicadores de qualidade, suas relações com a sociedade, estrutura administrativa, bem como as recentes atividades absorvidas por essas entidades. Assim, será possível criar uma base de entendimento a respeito para, posteriormente, pesquisar as influências que pesarão sobre o modelo atual.

Em seguida, foi realizado efetivo e amplo estudo dos impactos previstos nos três agentes envolvidos neste sistema de prestação de serviços: População, Serventias e Administração Pública. Depois, foi elaborada uma análise do modelo em vigor no país, comparando-se o que está em prática nos Estados mais premiados em termos de qualidade no atendimento ao consumidor destes serviços.

Por fim, será possível avançar além do objetivo inicial de avaliação dos impactos do Projeto de Lei e criar um escopo de propostas para a melhoria do sistema em estudo, sempre mantendo-se como norte a aumento do nível de satisfação da população e a sustentabilidade socioeconômica.

Para elaboração do presente trabalho foi definido o seguinte escopo:

- i. Análise do Projeto de Lei: Reestruturação dos Cartórios em Goiás
- ii. Análise Técnica da Situação Atual
- iii. Impactos Previstos com a Reestruturação dos Cartórios
- iv. Como melhorar o Sistema
- v. Contrapropostas sugeridas

¹ Para leitura complementar, Educa Terra, artigo “Ascensão e Queda do Coronelismo”, acessado em 18.Mar.2018, Link: <http://educaterra.terra.com.br/voltaire/500br/coronelismo.htm>.

² Constituição Federal 1988, link: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm, acesso em 15.Fev.2018.

2. ANÁLISE DO PROJETO DE LEI: REESTRUTURAÇÃO DOS CARTÓRIOS EM GOIÁS

O projeto de lei é de iniciativa do Poder Judiciário e dispõe sobre a reestruturação dos serviços do foro extrajudicial do Estado de Goiás. Seu principal objetivo é apresentar uma nova divisão para a estrutura cartorial no Estado, a qual proporcionará um serviço mais efetivo e em locais de mais fácil acesso para o público.

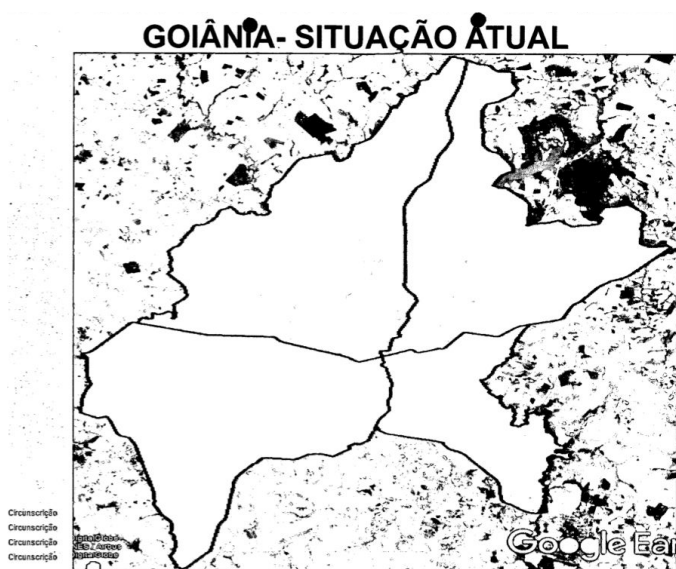
A reestruturação proposta foi elaborada, conforme o referido instrumento, sob as bases técnicas do volume de processos, lucros e dados do IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, referentes a número populacional e informações socioeconômicas.

O projeto menciona ainda que:

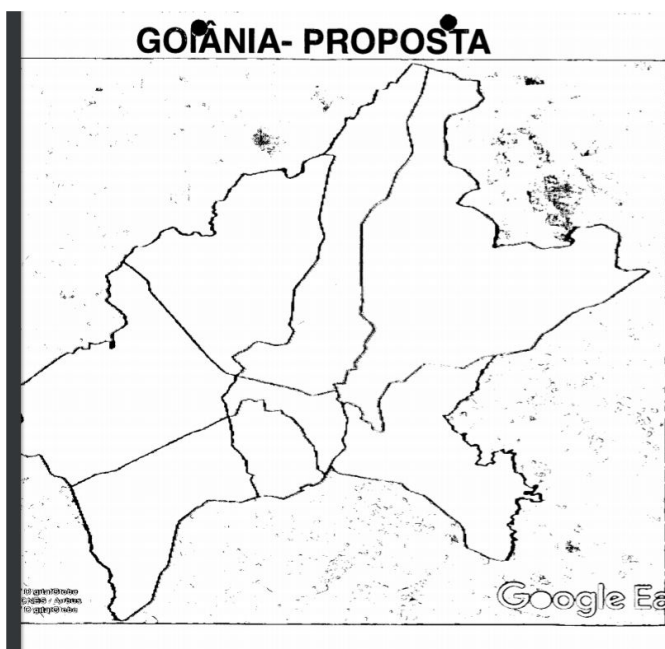
“Referências sobre a qualidade e a excelência do serviço prestado pelas serventias já instaladas, embora produzam reflexos na atividade de fiscalização dos atos pelo Poder Judiciário, ex vi do art. 236, ~ 1º, da Constituição Federal, não podem impedir a expansão da atividade delegada, sobretudo porque traduzem mero cumprimento do dever imposto aos delegatários. Nesse campo, a conveniência particular do delegatário cede passo ao interesse da coletividade, notadamente para se atender ao postulado da universalidade da prestação do serviço público.”

O texto ainda descreve a possibilidade de implantação de novos serviços extrajudiciais que serão incluídos a partir da nova divisão.

Para fins do presente estudo, analisou-se a região de maior influência socioeconômica do Estado: Goiânia. A estrutura atual de Serventias da capital, bem como a situação após a reestruturação foram apresentadas abaixo ³:



³ Imagens obtidas a partir do Projeto de Lei, ver páginas 43 e 44. O caso em questão refere-se aos Cartórios de Registro de Imóveis.



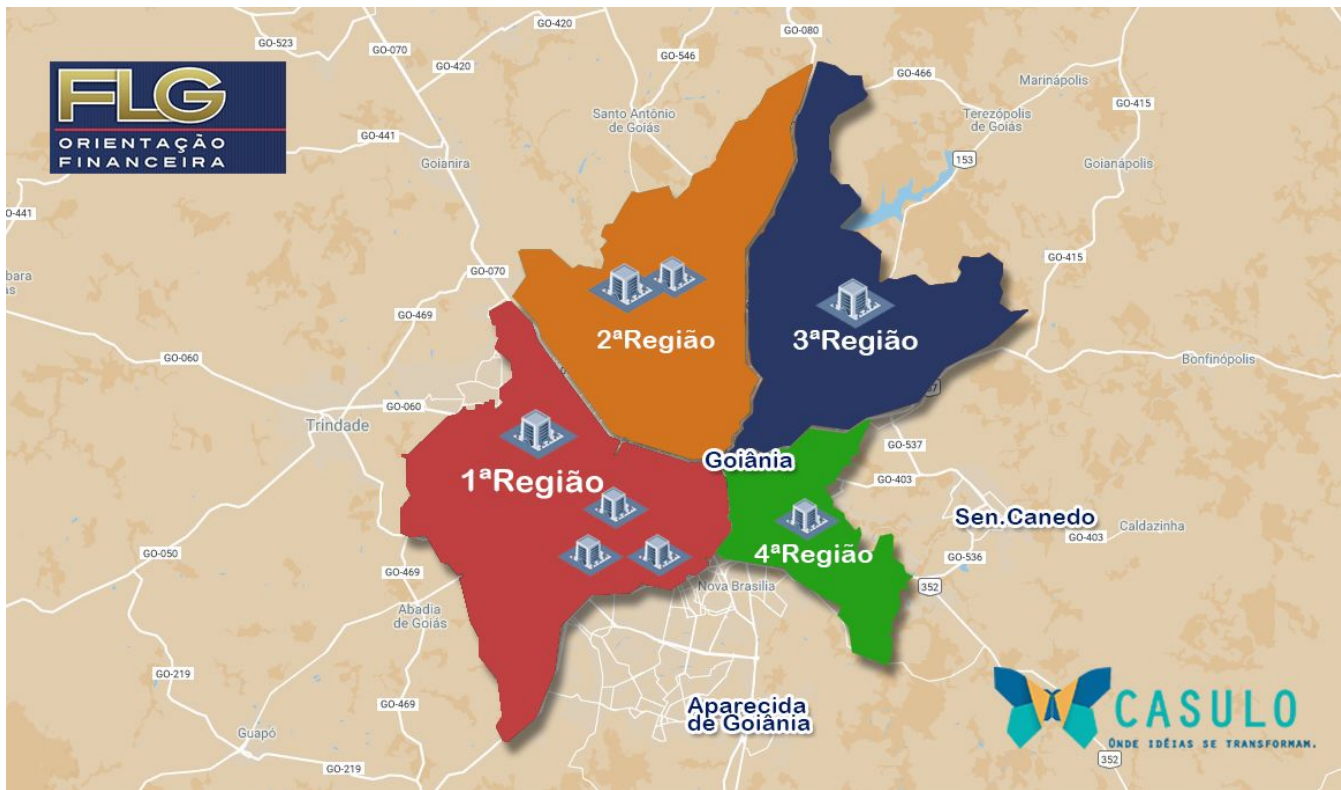
Vale menção a outro trecho do projeto:

“No que diz respeito aos emolumentos arrecadados pelas serventias afetadas por este projeto, impende registrar que, por conta da criação ou desmembramento, não ocorrerá diminuição significativa destes, e assim, não haverá o comprometimento da situação financeira da serventia, possibilitando a continuidade de seu exercício, haja vista que o volume de serviço que remanescerá sob a responsabilidade do Ofício será suficiente para permitir que o delegatário aufera uma remuneração digna e condizente com quem exerce, por delegação, uma parcela do poder estatal”.

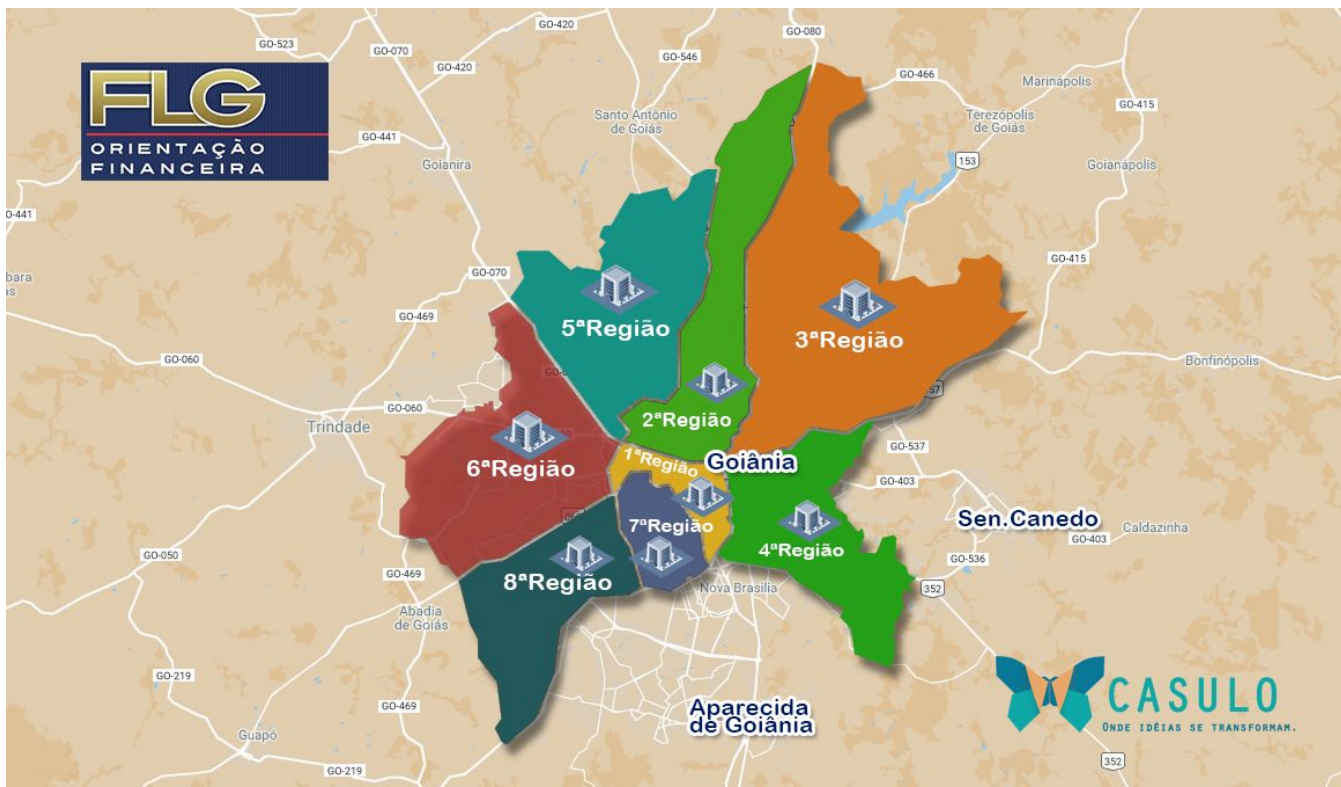
Estudando a nova divisão, percebe-se que algumas áreas sofrerão reduções significativas, conforme observou-se no caso dos cartórios de Registro de Imóveis de Goiânia. Os mapas das áreas mencionadas estão logo a seguir⁴ :

⁴ Mapas obtidos a partir das informações de delimitação das regiões de atuação das referidas Serventias, conforme informado no Projeto de Lei.

Situação Atual



Situação Proposta



Comparativo das Áreas de Atuação: Registro de Imóveis

Para facilitar o comparativo, elaborou-se a tabela abaixo com as áreas de cada Serventia, na situação atual e conforme o proposto pelo Projeto de Lei, considerando o exemplo dos Cartórios de Registro de Imóveis.

Análise em km²: Antes x Proposto pelo Projeto de Lei

Serventia	Situação Atual	Proposto pelo Projeto de Lei	Diferença	Diferença %
1ª Circunscrição	217,0	21,5	-195,5	-90%
2ª Circunscrição	235,0	97,5	-137,5	-59%
3ª Circunscrição	192,0	198,2	6,2	3%
4ª Circunscrição	92,1	85,9	-6,2	-7%
5ª Circunscrição	0,0	106,8	106,8	
6ª Circunscrição	0,0	120,0	120,0	
7ª Circunscrição	0,0	27,6	27,6	
8ª Circunscrição	0,0	78,6	78,6	
Total	736,1	736,1	0,0	

Pelo exposto, o Cartório da 1ª Circunscrição sofrerá uma redução de 195,5 km², o que representa 90% de sua área de atuação, e, conseqüentemente, de sua demanda⁵. Os Cartórios da 2ª e 4ª Circunscrições também terão suas regiões reduzidas em 137,5 km² e 6,2 km², respectivamente, ou seja, 59% e 7% a menos do que possuem atualmente. Já a Serventia da 3ª Circunscrição terá um acréscimo de aproximadamente 3% em sua área. As novas Circunscrições propostas abrangerão uma área total de 339,2 km², número que representará aproximadamente 46% do total. As Serventias atuais, totalizadas, terão 54% da região de atuação do município de Goiânia.

Seguindo a análise, elaborou-se uma tabela com o quantitativo de Cartórios em cada cidade do Estado, considerando o quadro atual e o sugerido pelo Projeto de Lei:

⁵ Raciocínio a respeito dessa lógica será visto no decorrer do presente estudo.

Comparativo da Situação Atual x Proposta para as Serventias de Goiás

Análise por Cidade

Cidade	Quantidade Existente	Quantidade Proposta	Crescimento
Goiânia	18	30	67%
Aparecida de Goiânia	4	11	175%
Anápolis	9	10	11%
Itumbiara	9	9	0%
Caldas Novas	3	8	167%
Rio Verde	4	8	100%
Trindade	3	7	133%
Jataí	4	6	50%
Luziânia	6	7	17%
Catalão	3	6	100%
Mineiros	3	6	100%
Cidade Ocidental	2	4	100%
Valparaíso de Goiás	2	6	200%
Jaraguá	4	4	0%
Águas Lindas de Goiás	2	6	200%
Senador Canedo	4	5	25%
Goianésia	3	5	67%
Inhumas	3	5	67%
Quirinópolis	3	5	67%
Itaberaí	3	5	67%
Morrinhos	3	5	67%
Iporá	3	5	67%
Formosa	3	5	67%
Planaltina	2	6	200%
Novo Gama	2	4	100%
Uruaçu	3	4	33%
Goiatuba	3	4	33%
Cristalina	3	4	33%
Porangatu	3	4	33%
Posse	3	4	33%
Santa Helena de Goiás	3	4	33%
Ceres	4	4	0%
Santo Antônio do Descoberto	1	3	200%
Minaçu	2	3	50%
Pirenópolis	3	3	0%
Ipameri	3	3	0%
Niquelândia	3	3	0%
Jussara	3	3	0%
Goiás	3	3	0%
Palmeiras de Goiás	3	3	0%
Crixás	3	3	0%
Total	151	233	54%

Logo abaixo, detalhou-se o quadro das Serventias conforme a propositura do Projeto de Lei, considerando agora cada tipo de Cartório.

Divisão das Serventias de Goiás - Proposta do Projeto de Lei

Análise por Cidade e Tipo de Cartório

Cidade	Registro de Imóveis	Tabelionato de Notas, Tabelionato e Oficialato de Registro de Contratos Marítimos	Tabelionato de Protesto de títulos	Registro Civil de Pessoas Jurídicas, de Títulos e Documentos, Registro Civil das Pessoas Naturais e de Interdições e Tutelas.	Total
Goiânia	8	12	6	4	30
Aparecida de Goiânia	3	3	3	2	11
Anápolis	2	4	2	2	10
Itumbiara	3	3	2	1	9
Caldas Novas	2	3	2	1	8
Rio Verde	2	3	2	1	8
Trindade	2	3	1	1	7
Jataí	1	3	1	1	6
Luziânia	2	2	2	1	7
Catalão	1	2	2	1	6
Mineiros	1	2	2	1	6
Cidade Ocidental	1	1	1	1	4
Valparaíso de Goiás	2	1	2	1	6
Jaraguá	1	1	1	1	4
Águas Lindas de Goiás	2	2	1	1	6
Senador Canedo	1	2	1	1	5
Goianésia	1	2	1	1	5
Inhumas	1	2	1	1	5
Quirinópolis	1	2	1	1	5
Itaberaí	1	2	1	1	5
Morrinhos	1	2	1	1	5
Iporá	1	2	1	1	5
Formosa	1	2	1	1	5
Planaltina	2	2	1	1	6
Novo Gama	1	1	1	1	4
Uruaçu	1	1	1	1	4
Goiatuba	1	1	1	1	4
Cristalina	1	1	1	1	4
Porangatu	1	1	1	1	4
Posse	1	1	1	1	4
Santa Helena	1	1	1	1	4
Ceres	1	1	1	1	4
Santo Antônio do Descoberto	1	1		1	3
Minaçu	1	1		1	3
Pirenópolis	1	1		1	3
Ipameri	1	1		1	3
Niquelândia	1	1		1	3
Jussara	1	1		1	3
Goiás	1	1		1	3
Palmeiras de Goiás	1	1		1	3
Crixás	1	1		1	3
Total	60	80	47	46	233

Pelo apresentado nas duas tabelas acima, nos municípios em questão, o quantitativo de Cartórios saltará de 151 para 233, um crescimento de 54%. Algumas cidades sofrerão impacto considerável, como Valparaíso e Planaltina, que triplicarão o número de Serventias. Outras não terão alteração, como foi o caso de Palmeiras de Goiás, Ipameri e Niquelândia.

Goiânia chegará a 30 Cartórios, 12 a mais do que possui atualmente. Já Aparecida de Goiânia saltará de 4 para 11 unidades de Foro Extrajudicial, enquanto Anápolis ganhará apenas uma, ficando com 10 Serventias em seu quadro.

Não foi possível identificar no Projeto de Lei qual o indicador utilizado para a elaboração da proposta em questão. Ademais, vale ressaltar que esse desmembramento é justificado por estudos que apontam para um crescimento populacional, crescimento que influenciou na eficiência dos serviços prestados.

Segundo relatório do TJ/GO, de 2015, o Estado conta com 261 Cartórios vagos⁶. Dentre os municípios com cartórios vagos, 20 vão passar pela nova organização. Ou seja, serão criados novas Serventias para municípios que já possuem unidades vagas.

Em síntese, os principais pontos defendidos pelo Projeto de Lei são:

1. Espera-se um serviço mais efetivo e em locais de mais fácil acesso para o público.

2. Prioriza-se o atendimento da coletividade, notadamente para se atender ao postulado da universalidade da prestação do serviço público

3. Não ocorrerá diminuição significativa dos emolumentos arrecadados pelas Serventias

4. Não haverá comprometimento da situação financeira da Serventia, possibilitando a continuidade de seu exercício

3. SITUAÇÃO ATUAL DAS SERVENTIAS DO ESTADO: ANÁLISE TÉCNICA

A Constituição Federal estipula em seu artigo 236 que **“os serviços notariais e de registro são exercidos em caráter privado, por delegação do Poder Público”**⁷. Ainda que desempenhada por particulares, na função de meros executores, tal atividade pública deve observar os princípios basilares da Administração Pública expressos na Carta Magna: legalidade, moralidade, eficiência, impessoalidade e publicidade⁸, dentre outros. Além disso,

⁶ 4º Registro de Imóveis de Goiânia, Notícias, “Goiás tem 261 cartórios vagos, mas sem previsão para a realização de concurso”, publicado em 24.Mar.2017, acessado em 22.Mar.2018, link: <http://4registro.com.br/site/goias-tem-261-cartorios-vagos-mas-sem-previsao-para-a-realizacao-de-concurso/>.

⁷ Constituição Federal 1988, link: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm, acesso em 15.Fev.2018.

⁸ Constituição Federal 1988, link: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm, acesso em 6.Mar.2018.

ela deve cumprir sua função precípua, conforme observado na redação da Lei 8.935/1994: “garantir a publicidade, autenticidade, segurança e eficácia dos atos jurídicos”⁹.

Percebe-se que, na visão do legislador constituinte, tal atividade deve ser exercida por particular e não diretamente pelo Poder Público em virtude de sua atuação notadamente mais ágil e econômica, o que, conseqüentemente, apresentar-se-á como o modelo mais apropriado à população¹⁰. Nesse contexto, pode-se relacionar algumas das principais diferenças na prestação desse tipo de serviço entre os dois institutos (concurado x indicado pelo Poder Público) ao se observar dois casos recentes, no Acre¹¹ e na Bahia¹²: maior qualidade no atendimento, eficiência, utilização mais econômica dos recursos, maiores investimentos, melhorias constantes, valorização da equipe interna, desenvolvimento de novas técnicas e ferramentas de gestão, e redução de custo para os usuários.

Vale ressaltar que o objetivo deve ser a melhor prestação possível do serviço público a quem efetivamente necessita e, no fim das contas, quem efetivamente paga por ele: a população. Ademais, mesmo que não seja explicitamente um de seus objetivos, a delegação dos serviços notariais e registrais é, atualmente, fonte generosa de receitas para a Administração Pública, através dos diversos fundos recolhidos pelos Cartórios e repassados, sem ônus algum, diretamente para o Poder Público. Como exemplo, a arrecadação de todas as Serventias do Estado de Goiás foi de R\$ 408.570.364,23 apenas no último semestre informado pelo Poder Judiciário¹³.

Não menos importante, entende-se que a função da Administração Pública deve se limitar à fiscalização e regulação de tais atividades, já que continuam sendo de sua competência. Nesse aspecto, deve-se mensurar frequentemente como está sendo atendida a população e, para tanto, existem diversos fatores a observar.

Em Goiás, os delegatários aprovados em concurso público assumiram apenas em 2014, apesar de o certame ter sido realizado 6 anos antes, em 2008. Desde então, o que se viu foi uma “verdadeira revolução e modernização na prestação desses serviços” no Estado¹⁴.

Com o intuito de analisar a real situação dos cartórios no Estado a partir da entrada dos concursados, foram avaliados alguns aspectos que permitirão concluir, de forma transparente e tecnicamente fundamentada, qual o melhor modelo a ser utilizado tanto em relação à Governança, quanto em relação à Gestão de cada Serventia.

3.1 Qualidade dos Serviços Prestados

Analisou-se primeiramente a qualidade dos serviços prestados pelos Serviços Notariais e de Registro. A avaliação pelo próprio usuário que consome os serviços permite descobrir não apenas o atual nível de profissionalismo da empresa e o atendimento às expectativas de seus

⁹ Lei nº 8.935/1994 – acesso em 27.Fev.2018 no link:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8935.htm

¹⁰ Tal afirmação será estudada mais adiante neste estudo.

¹¹ Revista Cartórios com Você, nº 10 – Vol. 2 – Nov. e Dez. de 2017, página 16.

¹² Revista Cartórios com Você, nº 6 – Nov.16/Fev.17, página 8.

¹³ Consulta ao Relatório – Ranking da Arrecadação por UF, Serviços Extrajudiciais, no Conselho Nacional de Justiça, acesso em 5.Mar.2018, link: http://www.cnj.jus.br/corregedoria/justica_aberta/

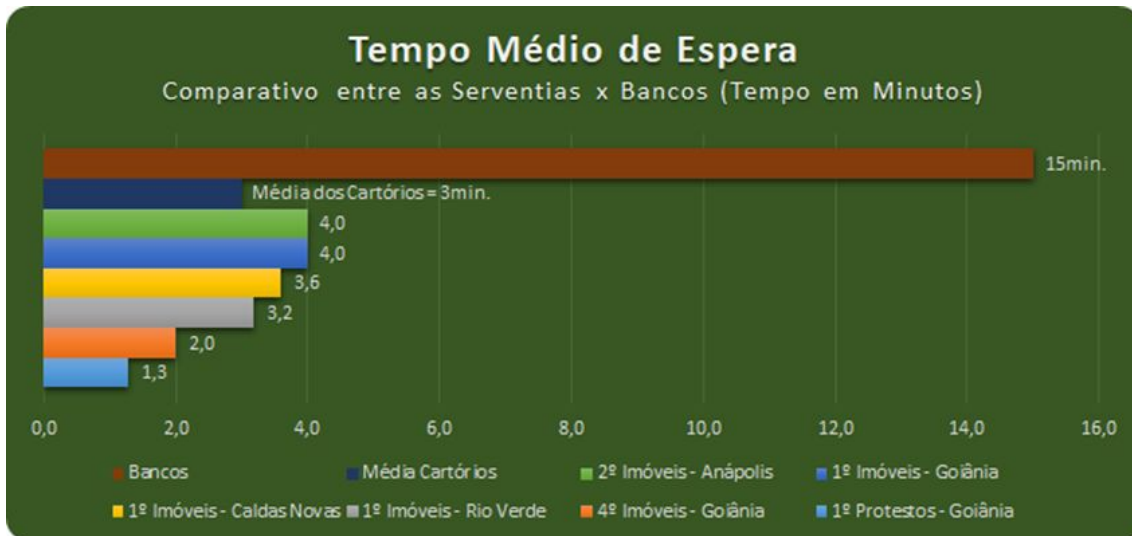
¹⁴ Associação dos Titulares de Cartórios – Goiás, ATC-GO, Notícia: “Melhorias Notáveis são vistas nos Cartórios de Goiás após 3 anos do encerramento do único Concurso de âmbito estadual realizado”, acessada em 1.Mar.18, link: <http://atcgoias.org.br/?p=908>

clientes, mas também indica pontos essenciais num processo de melhoria constante e de transparência.

Ademais, qualquer iniciativa do Poder Público que afete a população deve observar precipuamente como estão sendo prestados os serviços das instituições.

3.1.1 Tempo Médio de Espera / Tempo Médio de Atendimento

Algumas Serventias informaram seu tempo de Espera e de Atendimento para elaboração do presente estudo. Os resultados estão apresentados no gráfico abaixo:



Pelo exposto, a média dos tempos de espera destes 6 (seis) Cartórios totalizou aproximadamente 3 minutos para o ano de 2017. Como instrumento de comparação, o setor bancário estipula uma meta de atendimento de seus clientes de 15 minutos, ainda que não seja esse o efetivamente realizado.

Em relação ao prazo médio de atendimento no Registro de Imóveis, uma das Serventias do município de Goiânia alcançou um tempo de 3,39 dias úteis em 2017, frente a uma meta estabelecida pelo próprio Cartório de 4 dias úteis. O gráfico abaixo indica a evolução durante o ano passado:



Tal indicador merece ser analisado sob uma ótica mais aproximada, uma vez que existem parâmetros mundiais de comparação através do Banco Mundial e seu projeto *Doing Business*¹⁵, conforme tabela abaixo:

Comparativo dos Principais Indicadores de Eficiência - Doing Business 2018 (Ref. 2017)

Análise por Região

Região	Registro de propriedades DAF	Registro de propriedades Classificação	Número de procedimentos	Duração (dias)	Custo (% do valor do imóvel)	Índice de qualidade da administração fundiária (0-30)
África Subsaariana	51,71	131	6,2	59,3	7,8	8,6
América Latina & Caribe	55,36	118	7,2	63,3	5,8	12
Ásia do Sul	45,97	146	6,8	111,6	6,9	8
Europa & Ásia Central	76,02	47	5,3	20,4	2,5	19,8
Extremo Oriente & Pacífico	57,21	97	5,5	74,5	4,3	15,8
OCDE	76,81	44	4,6	22,3	4,2	22,7
Oriente Médio & Norte da África	60,91	93	5,7	30,3	6	13,4

A partir dos dados acima apresentados, ao se comparar as médias das regiões classificadas pelo Banco Mundial, observou-se que os países da América Latina e Caribe precisam, em média, de 63,3 dias para realizar um procedimento de registro de imóveis, enquanto os países da OCDE 22,3 dias.

¹⁵ O Projeto *Doing Business 2018: Reformar Para Gerar Empregos* é a 15ª edição de uma das principais publicações do Grupo do Banco Mundial, que analisa a cada ano as leis e regulações que facilitam ou dificultam as atividades das empresas em cada economia. O *Doing Business* publica indicadores quantitativos sobre as regulações das atividades comerciais e sobre a proteção dos direitos de propriedade, que podem ser comparados através de 190 economias – do Afeganistão ao Zimbábue –, bem como através dos anos. Acessado em 1.Mar.2018, link: <http://portugues.doingbusiness.org/>

Comparativo dos Principais Indicadores de Eficiência - Doing Business 2018 (Ref. 2017)

Análise por País

Classif.	Economia	Registro de propriedades DAF	Registro de propriedades Classificação	Número de procedimentos	Duração (dias)	Custo (% do valor do imóvel)	Índice de qualidade da administração fundiária (0-30)
1	Geórgia	92,85	4	1	1	0	21,5
2	Nova Zelândia	94,47	1	2	1	0,1	26
3	Portugal	80,26	28	1	1	7,3	21
4	Arábia Saudita	81,19	24	2	1,5	0	10
5	Emirados Árabes Unidos	90,02	10	2	1,5	0,2	21
6	Países Baixos	80,04	30	5	2,5	6,1	28,5
7	Bielorrússia	92,19	5	2	3	0	23,5
8	Noruega	87,26	14	1	3	2,5	20
9	Cazaquistão	84,61	17	3	3,5	0,1	17
10	Islândia	86,61	15	3	3,5	3,6	26,5
11	Lituânia	92,94	3	3	3,5	0,8	28,5
12	Quirguistão	90,21	8	3	3,5	0,2	24
13	Canadá	79,31	33	5	4	2,9	21,5
14	Dinamarca	89,88	11	3	4	0,6	24,5
15	Taiwan, China	83,89	18	3	4	6,2	28,5
16	Austrália	74,17	51	5	4,5	5,2	20
17	Cingapura	83,57	19	6	4,5	2,9	29
	Serventia - Goiânia				5,39		
18	Azerbaijão	82,07	21	3	5,5	0,2	14,5
19	Coréia, República da	76,34	39	7	5,5	5,1	27,5
20	Moldova, República	82,6	20	5	5,5	1,1	22
21	Nepal	64,82	84	4	6	4,8	5,5
22	Armênia	87,78	13	3	7	0,2	21,5
23	Ruanda	93,26	2	3	7	0,1	28
24	Suécia	90,11	9	1	7	4,3	27,5
25	Tailândia	68,75	68	5	7	7,3	18
81	Brasil - São Paulo	52,84		14	25	3,6	14

Já a tabela acima permite cotejar os países individualmente. Nesse aspecto, é interessante observar que a média de 3,39 dias úteis¹⁶ alcançada pelo Cartório em questão fica logo após o desempenho de Cingapura, o 17º melhor país neste quesito, e à frente de países como Suécia, Coréia do Sul e Estados Unidos (Nova Iorque). Para comparar a performance da referida Serventia em âmbito nacional, o resultado do Brasil (considerando-se apenas a cidade de São Paulo) foi de 25 dias, apenas o 81º melhor país nesse aspecto.

Tal análise indica um desempenho de excelência pelo cartório goiano, principalmente se considerarmos que no país são necessários 14 (quatorze) procedimentos para o registro de um imóvel, ao passo que nenhum dos 25 primeiros colocados precisa de mais de 7 procedimentos para realizar a mesma atividade.

3.1.2 Índice de Satisfação

A satisfação dos usuários de um serviço é indicador essencial para a delimitação do aceitável no que diz respeito ao respeito ao consumidor. Nesse quesito, o índice serve de parâmetro para auxiliar o Poder Judiciário na formulação de suas estratégias, bem como das correções às Serventias.

¹⁶ Importante ressaltar que existe uma diferença em relação à metodologia utilizada pelo Banco Mundial no cálculo dos dias apresentado no *Doing Business*, que utiliza dias corridos, e o cálculo por meio de dias úteis, conforme apresentado pela Serventia. Por isso, para fins de comparação no presente estudo, acrescentamos 2 dias ao valor apresentado pela Serventia (3,39 + 2 = 5,39 dias corridos). Link para acesso à metodologia do projeto *Doing Business 2018*: http://portugues.doingbusiness.org/Methodology/registering-property#DB_rp_time

Como instrumento comparativo, analisou-se esse mesmo indicador para outros setores da economia, uma vez apenas alguns Cartórios se utilizam desse modelo de gestão para direcionar suas estratégias de negócio.

Energia Elétrica - Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL)

O Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor (IASC) “representa o grau de satisfação do consumidor residencial quanto aos serviços prestados pela concessionária ou permissionária distribuidora de energia elétrica” e alcançou 64,86% em 2016¹⁷. Esse indicador de satisfação dos usuários das Centrais Elétricas de Goiás (CELG-D) foi de 60,69%, em 2016¹⁸.

Telefonia – Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL)

Segundo a ANATEL, dentre todas as categorias de serviços prestados avaliados pela instituição, a melhor nota de uma empresa de telefonia celular no Estado de Goiás foi 7,98 (nota máxima 10,00)¹⁹, na categoria celular pré-pago.

Bancos

Segundo a Associação de Consumidores, Proteste, a satisfação dos consumidores em relação aos serviços bancários foi de apenas 60,0% em 2015, indicando um péssimo atendimento aos usuários²⁰.

American Customer Satisfaction Index - ACSI

Para acrescentar uma visão de um mercado reconhecidamente mais competitivo, maduro e, conseqüentemente, mais exigente, avaliou-se o Índice de Satisfação do Consumidor Americano (ACSI). Tal indicador foi, em 2017, de 70,5% para os serviços relacionados ao

¹⁷ Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, Conheça o IASC, artigo publicado em 10.Fev.2016, acessado em 5.Mar.2018, Link:

http://www.aneel.gov.br/metodologia-iasc/-/asset_publisher/ri7lpR3R2YkT/content/evolucao-iasc-e-benchmarks-internacionais/655804?inheritRedirect=false&redirect=http%3A%2F%2Fwww.aneel.gov.br%2Fmetodologia-iasc%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_ri7lpR3R2YkT%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-2%26p_p_col_count%3D1.

¹⁸ Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, Resultados da Pesquisa IASC, notícia publicada em 1.Fev.2016, acessado em 5.Mar.2018, Link:

http://www.aneel.gov.br/pesquisas-iasc/-/asset_publisher/2o8LRHbi78Xd/content/iasc-2017/655804?inheritRedirect=false&redirect=http%3A%2F%2Fwww.aneel.gov.br%2Fpesquisas-iasc%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_2o8LRHbi78Xd%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-2%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D2.

¹⁹ Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, Ranking de Satisfação Geral de 2016 (última pesquisa publicada), publicada em 31.Mar.2017, acessada em 2.Mar.2018, link:

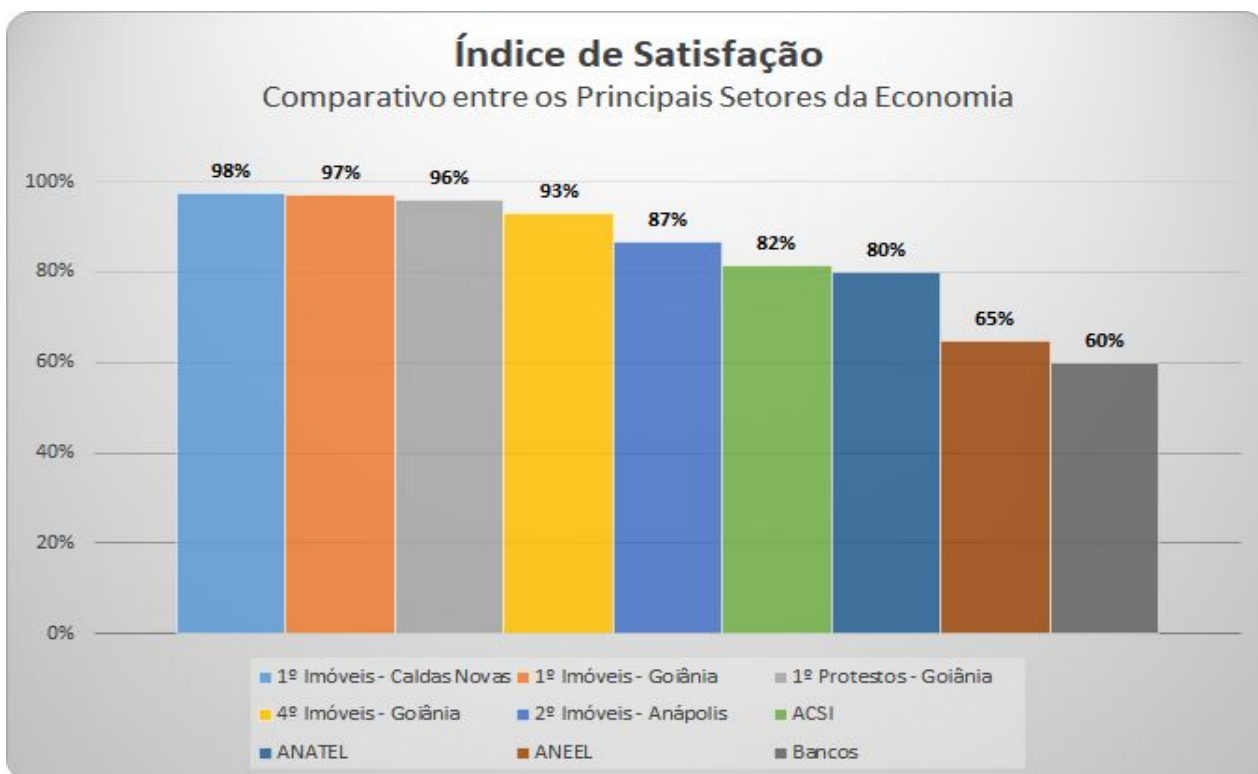
<http://www.anatel.gov.br/consumidor/pesquisa-de-satisfacao-e-qualidade/2016/go>.

²⁰ Proteste, notícia publicada em 31.Mar.2015, acessada em 2.Mar.2018, link:

<https://www.proteste.org.br/institucional/imprensa/press-release/2015/clientes-estao-descontentes-com-servicos-prestados-pelos-bancos-aponta-pesquisa-da-proteste>.

Governo/Administração Pública, enquanto o melhor setor da economia avaliado pelos consumidores deste país em 2017 é o de E-Commerce com 81,5%²¹.

Sintetizando:



Observou-se, a partir dos números em estudo, que os Cartórios que enviaram seus indicadores apresentam um índice de satisfação bem acima de outros setores regulados pelo Governo. Além disso, ao se comparar o mesmo parâmetro com o consumidor americano, por meio do ACSI, pode-se atestar um elevado nível de excelência na prestação de serviços das Serventias em questão, uma vez que, conforme já dito acima, os primeiros são consumidores atuantes num mercado mais exigente e competitivo do que o de nosso país.

Utilizando-se agora a pesquisa do Instituto Datafolha de 2015²², tem-se o nível de satisfação da população com o serviço prestado pelos Cartórios:

Usuários Pessoa Física:

²¹ ACSI – American Customer Satisfaction Index, publicado em 18.Fev.2018, acessado em 2.Mar.2018, link: <http://www.theacsi.org/acsi-benchmarks/benchmarks-by-sector>

²² ANOREG/BR, Relatório de Pesquisas e Índices de Satisfação dos Cartórios no Brasil, pesquisa realizada pelo Instituto Datafolha, Novembro de 2015, página 16, link: <http://www.anoreg.org.br/site/wp-content/uploads/2018/02/PESQUISA-DATA-FOLHA.pdf>.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

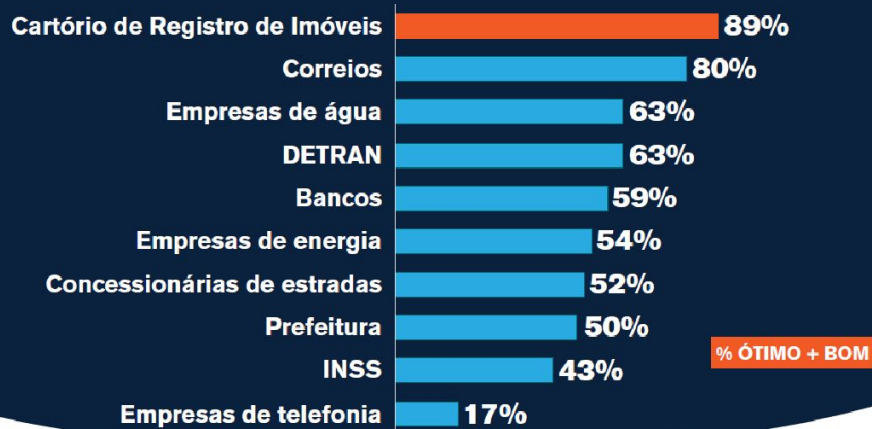


Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS



Agora sob a visão dos usuários corporativos:

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS



Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM OS CARTÓRIOS

Registro de Imóveis

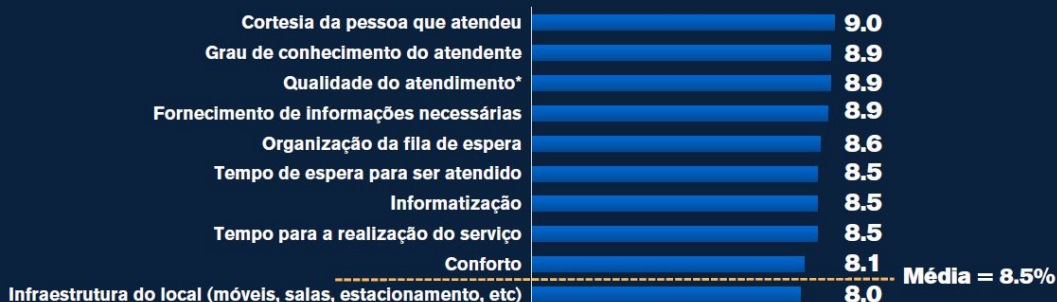


NOTAS DE 0 a 10
Aprovação dos
serviços é alta:
média geral 9,0

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS



SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO PELO CARTÓRIO NO DIA DA ENTREVISTA



Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

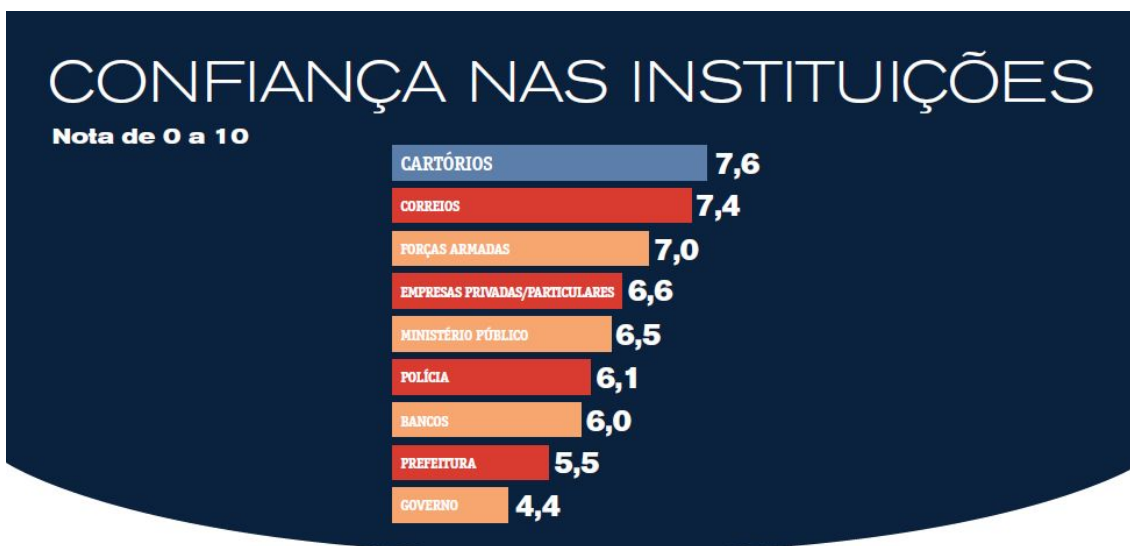


Em resumo, pode-se inferir que os Cartórios são a instituição cujos consumidores possuem a maior satisfação dentre todos os cotejados na pesquisa do Datafolha, com destaque para elevadas notas nos aspectos relacionados na pesquisa.

3.1.3 Nível de Confiança

O nível de confiança da população é outro índice de extrema importância para que instituições sérias possam direcionar seus esforços e estratégias a uma melhor gestão de seus negócios.

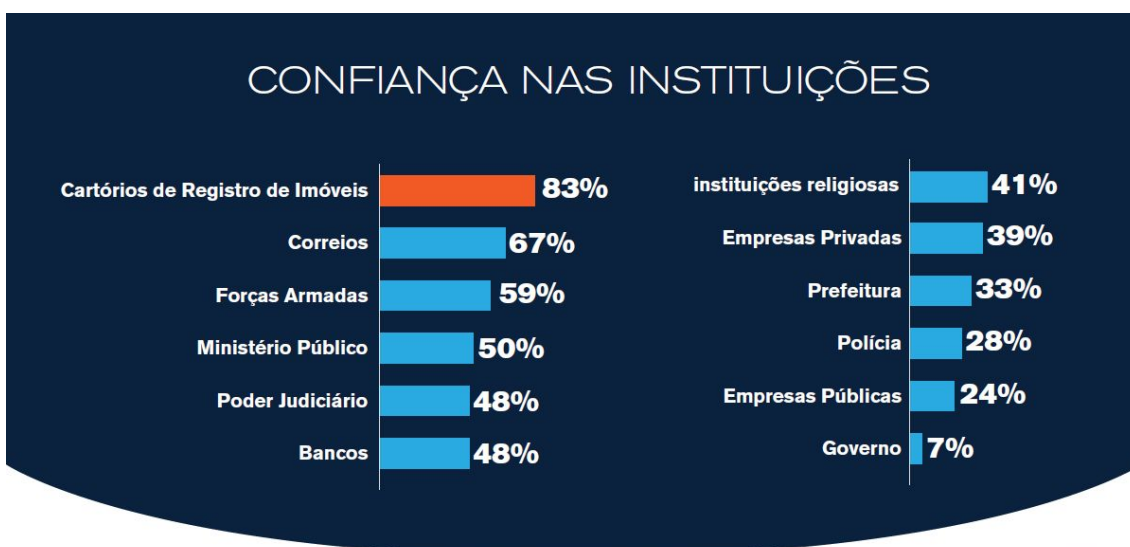
Conforme o Instituto Datafolha²³, em pesquisa realizada em 2015, o nível de confiança da população brasileira teve o seguinte resultado:



Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS



Abaixo foi feita a mesma análise a respeito da confiança nas instituições, todavia, a partir de uma pesquisa com consumidores corporativos.



Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS



Conforme observado, os Cartórios figuraram em primeiro, como a instituição de maior confiabilidade tanto avaliados pela população, quanto pelas empresas do país no ano de 2015.

²³ ANOREG/BR, Relatório de Pesquisas e Índices de Satisfação dos Cartórios no Brasil, pesquisa realizada pelo Instituto Datafolha, Novembro de 2015, página 9, link: <http://www.anoreg.org.br/site/wp-content/uploads/2018/02/PESQUISA-DATA-FOLHA.pdf>.

3.2 Reclamações dos Usuários

Também como forma de se conhecer a situação atual das Serventias em Goiás, foi realizado estudo nos principais órgãos de recebimento e avaliação de reclamações dessas instituições.

3.2.1 Programa Estadual de Orientação e Proteção do Consumidor – PROCON/GO

Em pesquisas realizadas no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, utilizando filtro para abranger apenas o Estado de Goiás, não foram encontradas reclamações em relação aos serviços prestados pelos Cartórios no ano de 2016²⁴. Já em 2015, 2014, 2013 e 2012, foram observadas reclamações conforme a tabela abaixo²⁵.

Número de Reclamações no Procon/GO

Período: 2012 a 2016

Reclamações Procon/GO	Cartório De Registro Civil De Senador Canedo	Aparecida De Goiania Cartorio 1	Registro De Imoveis Da 4 Circunscricao	1. Tabelionato De Protesto, Registro De Pessoas	Caldas Novas Cartorio Do Segundo Oficio
2012					1
2013		1	1		
2014				1	
2015	1				
2016					

O pequeno número de reclamações nesse canal de atendimento ao usuário não permite concluir com precisão a respeito do nível de satisfação do usuário dos Cartórios em Goiás. No entanto, como o consumidor possui cada vez mais acesso a informações e, historicamente, tem buscado mais seus direitos, pode-se apenas indicar que o número de reclamações deveria ser maior do que o observado nos anos anteriores, fato que não ocorreu. Tal fato pode apontar para uma possível melhoria no atendimento aos usuários dos Cartórios em Goiás.

3.2.2 Corregedoria do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

A responsabilidade pela fiscalização e avaliação periódica dos Serviços Notariais e de Registro do Estado de Goiás é da Corregedoria do Tribunal de Justiça do Estado. Foram analisados alguns relatórios fornecidos pelas Serventias citadas no presente estudo, referentes aos anos de 2011 a 2017.

Em resumo, as fiscalizações observaram os seguintes aspectos passíveis de correção e consequente melhoria.

Ano 2011

²⁴ Última pesquisa disponível.

²⁵ Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas (Procons – Sindec), Reclamações Fundamentadas, acesso em 2.Mar.2018, link: <http://dados.mj.gov.br/dataset/cadastro-nacional-de-reclamacoes-fundamentadas-procons-sindec>

*Serviço de Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição da Comarca de Goiânia*²⁶

- i. Erros apontados nos Livros de Protocolo
- ii. Espaço reduzido para atendimento no horário de pico (22 cadeiras ocupadas + 10 pessoas em pé)
- iii. Ausência de Livro Obrigatório de Controle de Atos
- iv. Ausência de Livro Obrigatório de Movimentação de Selos
- v. Cobrança a maior do que o máximo permitido pela tabela de emolumentos no Registro de Cédulas Rurais

Ano 2012²⁷

1º Tabelionato de Protesto de Títulos e Documentos e Oficial de Registro Civil de Pessoa Jurídica de Títulos e Documentos de Goiânia

Inspeção: 22.Nov.2012

Apontamentos:

- i. Quadro Funcional não compatível com o volume de serviço
- ii. Discrepâncias entre os valores das arrecadações informados pela Serventia e constantes no Justiça Aberta

2º Tabelionato de Protesto e Registro de Pessoa Jurídica, Títulos e Documentos de Goiânia

Inspeção: 19.Nov.2012

Apontamentos:

- i. Discrepâncias entre os valores das arrecadações informados pela Serventia e constantes no Justiça Aberta
- ii. Equívoco nos procedimentos referentes ao Livro de Protocolo, Livro de Protestos

3º Ofício de Registro Civil das Pessoas Naturais e Tabelionato de Notas de Goiânia

Inspeção: 23.Nov.2012

Apontamentos:

- i. Equívoco nos procedimentos de preenchimento do Livro C, de Óbitos
- ii. Equívoco nos procedimentos de preenchimento do Livro C - Auxiliar, de Natimortos
- iii. Equívoco nos procedimentos de preenchimento do Livro de Notas

²⁶ Relatório nº 5/2011 da Corregedoria Geral da Justiça do Estado de Goiás, Departamento de Orientação e Correição da Coordenadoria de Fiscalização e Apoio às Comarcas, assinado em 2.Mar.2011, realizado entre os dias 21 e 22.Fev.2011.

²⁷ Auto Circunstanciado de Inspeção – Justiça Estadual de Goiás (19/11/2012 a 23/11/2012), páginas 334 a 378.

3º Tabelionato de Notas de Goiânia

Inspeção: 21.Nov.2012

Apontamentos:

- i. Equívoco nos procedimentos de preenchimento do Livro de Notas
- ii. Equívoco nos procedimentos no Setor de Firmas e Autenticações

5º Tabelionato de Notas de Goiânia

Inspeção: data não informada

Apontamentos:

- i. Discrepâncias entre os valores das arrecadações informados pela Serventia e constantes no Justiça Aberta
- ii. Equívoco nos procedimentos de preenchimento do Livro de Notas
- iii. Cobrança indevida no Setor de Firmas e Autenticações
- iv. Equívocos nos procedimentos no Setor de Firmas e Autenticações

1º Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição de Goiânia

Inspeção: data não informada

Apontamentos:

- i. Quadro funcional insuficiente para o atendimento ao público
- ii. Horário de fechamento para almoço prejudica o atendimento ao público
- iii. Instalações prediais insatisfatórias
- iv. Equívocos nos procedimentos no Livro 1 – Protocolo Oficial
- v. Equívocos nos procedimentos no Controle de Contraditório
- vi. Equívocos nos procedimentos no Livro 2 – Registro Geral

Ano 2013²⁸²⁹

Cartório de Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição de Goiânia

Inspeção: 27.Jun.2013

- i. Não cumprimento do horário de funcionamento ininterrupto (8:00 às 18:00)
- ii. Equívocos nos procedimentos de preenchimento e impressão do Livro de Protocolos

²⁸ Relatório 46/2013 da Corregedoria Geral da Justiça do Estado de Goiás, Departamento de Orientação e Correição da Coordenadoria de Fiscalização e Apoio às Comarcas, assinado em 28.Jun.2013, realizado em 27.Jun.2013.

²⁹ Relatório 82/2013 da Corregedoria Geral da Justiça do Estado de Goiás, Departamento de Orientação e Correição da Coordenadoria de Fiscalização e Apoio às Comarcas, assinado em 8.Out.2013, realizado entre 2 e 4.Out.2013.

- iii. Divergência (ainda que de apenas R\$ 87,80) nos valores das arrecadações informados pela Serventia e constantes no Justiça Aberta

Ano 2014³⁰

Conforme levantamento do órgão de fiscalização, essas são as Serventias que não cumpriam o regimento de custas e emolumentos do Estado de Goiás (informado aqui apenas as da cidade de Goiânia):

GOIÂNIA	-	Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição
GOIÂNIA	-	Registro de Imóveis da 2ª Circunscrição
GOIÂNIA	-	Registro Civil das Pessoas Naturais da 1ª Circunscrição
GOIÂNIA	-	Registro Civil das Pessoas Naturais da 3ª Circunscrição
GOIÂNIA	-	Registro Civil das Pessoas Naturais da 4ª Circunscrição
GOIÂNIA	-	2º Tabelionato de Notas Tabelionato e Oficialato de Registro de Contratos Marítimos
GOIÂNIA	-	4º Tabelionato de Notas Tabelionato e Oficialato de Registro de Contratos Marítimos
GOIÂNIA	-	5º Tabelionato de Notas Tabelionato e Oficialato de Registro de Contratos Marítimos
GOIÂNIA	-	6º Tabelionato de Notas Tabelionato e Oficialato de Registro de Contratos Marítimos

Ano 2017

*Cartório de Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição de Goiânia*³¹

- i. Não foram encontradas divergências nos valores das arrecadações informados pela Serventia

*Cartório de Registro de Imóveis da 3ª Circunscrição de Goiânia*³²

³⁰ Relatório 128/2014 da Corregedoria Geral da Justiça do Estado de Goiás, Departamento de Orientação e Correição da Coordenadoria de Fiscalização e Apoio às Comarcas, assinado em 1.Dez.2014, realizado entre 18.Ago.2014 e 3.Out.2014, página 6.

³¹ Relatório 252/2017 da Corregedoria Geral da Justiça do Estado de Goiás, Departamento de Orientação e Correição da Coordenadoria de Fiscalização e Apoio às Comarcas, assinado em 13.Nov.2017, realizado entre 28 a 31.Ago.2017.

³² Relatório 224/2017 da Corregedoria Geral da Justiça do Estado de Goiás, Departamento de Orientação e Correição da Coordenadoria de Fiscalização e Apoio às Comarcas, assinado em 20.Set.2017, realizado entre 11 e 15.Set.2017.

- i. “Preliminarmente, relatamos que ocorreu resistência, inclusive de forma agressiva, às solicitações e ao fornecimento de informações aos questionamentos e orientações dos Assessores Correicionais”³³.
- ii. Local de difícil acesso, sem estacionamento e nem mesmo opção de parada de veículos para os usuários
- iii. Não há banheiros ou água disponibilizados
- iv. Espaço diminuto
- v. Espaço interno insuficiente para atender a demanda de trabalho, nem mesmo a acomodação dos funcionários
- vi. Desordem na administração
- vii. Titular da Serventia nunca se encontra no cartório
- viii. Não há confecção do Livro Diário Auxiliar
- ix. Livro Contábil Caixa não atende os requisitos legais
- x. Livro do Controle de Atos não atende os requisitos legais
- xi. Selos eletrônicos não são utilizados da forma correta
- xii. Ausência de controle dos atos isentos
- xiii. Diversos erros nos registros de imóveis
- xiv. Cobrança indevida na busca de certidões na emissão de certidões
- xv. Recolhimentos indevidos
- xvi. Cobrança indevida ou excessiva dos emolumentos

*Cartório de Registro de Imóveis da 4ª Circunscrição de Goiânia*³⁴

- i. Erros quanto à cobrança da taxa judiciária
- ii. Impossibilidade de conferência dos valores cobrados da taxa judiciária
- iii. Cobrança indevida na busca de certidões
- iv. Diferença a menor no recolhimento da Taxa Judiciária e do Fundesp

Com base no exposto no presente item, pode-se concluir que alguns Cartórios da cidade de Goiânia possuem elevado número de apontamentos, alguns deles extremamente gravosos e prejudiciais ao bom atendimento à população. Outros, no entanto, encontram-se em nível mais elevado quando se observa tais aspectos.

3.3 Premiações

O Prêmio de Qualidade Total ANOREG - PQTA “tem por objetivo auditar e premiar os serviços Notariais e de Registro de todo o país, que atendam aos requisitos de excelência e qualidade na gestão organizacional da serventia e na prestação de serviços aos usuários”³⁵. O prêmio avalia as Serventias através dos seguintes critérios: Estratégia, Gestão Operacional,

³³ Relatório 224/2017, pág. 2.

³⁴ Relatório 231/2017 da Corregedoria Geral da Justiça do Estado de Goiás, Departamento de Orientação e Correição da Coordenadoria de Fiscalização e Apoio às Comarcas, assinado em 4.Out.2017, realizado entre 11 e 15.Set.2017.

³⁵ Prêmio de Qualidade Total ANOREG 2017, acessado em 4.Mar.2018, link: <https://anoreg.org.br/pgta2017/>

Gestão de Pessoas, Instalações, Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho, Gestão Socioambiental, Gestão da Informatização e Controle de Dados e Gestão da Inovação.

Importante ressaltar que em 2017 foi realizada a 12ª edição do prêmio e qualquer cartório, independentemente do tamanho, número de funcionários e localização geográfica pode participar. Ademais, a premiação é conduzida por uma auditoria independente (APCER Brasil³⁶).

Como forma de avaliar a evolução da qualificação das Serventias no Estado de Goiás, verificou-se quantos e quais cartórios receberam a premiação na Categoria Diamante (a principal categoria do prêmio) desde o ano de 2010. Segue o resultado:

Ganhadores 2017

Considerando todas as categorias, foram 130 cartórios premiados no país, sendo 19 de Goiás.³⁷ Abaixo a relação dos premiados na Categoria Diamante:

- i. 1º Registro de Pessoas Jurídicas, Títulos e Documentos e Protestos de Goiânia (GO)
- ii. 4º Registro de Imóveis de Goiânia (GO)
- iii. 7º Tabelionato de Notas de Goiânia (GO)
- iv. Cartório de Registro Civil das Pessoas Naturais 1ª Circunscrição e Tabelionato de Notas de Goiânia (GO)
- v. Cartório de Registro Civil e Tabelionato de Notas de Distrito de Nova Brasília (GO)
- vi. Cartório de Registro de Imóveis da 2ª Circunscrição de Anápolis (GO)
- vii. Cartório de Registro de Imóveis e 1º Tabelionato de Notas de Caldas Novas (GO)
- viii. Cartório Registro Civil das Pessoas Naturais e Interdições e Tutela T. com a Trib. Do Tabelionato de Notas de Aparecida de Goiânia (GO)
- ix. Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição de Goiânia (GO)
- x. Registro de Imóveis, Pessoas Jurídicas, Títulos, Documentos e Protesto de Jataí (GO)

Ganhadores 2016

Considerando todas as categorias, foram 106 cartórios premiados no país, sendo 23 de Goiás.³⁸ Abaixo a relação dos premiados na Categoria Diamante:

- i. 1º Registro de Pessoas Jurídicas, Títulos e Documentos e Protestos de Goiânia (GO)
- ii. Cartório de Registro Civil das Pessoas Naturais (GO)
- iii. 1º Circunscrição e Tabelionato de Notas de Goiânia (GO)
- iv. Cartório de Registro de Imóveis da 2ª Circunscrição de Anápolis (GO)
- v. Cartório de Registro de Imóveis e Anexos de Valparaíso de Goiás (GO)
- vi. Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição de Goiânia (GO)

³⁶ Associação Portuguesa de Certificação – APCER, <https://www.apcergroup.com/brasil/index.php/pt/>.

³⁷ PQTA 2017 – ANOREG/BR, publicado em 18.Nov.2017, acessado em 4.Mar.2018, link: <http://www.anoreg.org.br/site/2017/11/18/pqta-2017-da-anoregbr-premia-130-cartorios-referencias-e-m-prestacao-de-servicos-no-brasil/>.

³⁸ PQTA 2016 – ANOREG/BR, publicado em 29.Nov.2016, acessado em 4.Mar.2018, link: http://www.anoreg.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=27892:xviii-congresso-brasileiro-de-direito-notarial-e-de-registro-e-encerrado-com-entrega-da-12-edicao-do-pqta&catid=19:destaque&Itemid=180.

vii. 4º Registro de Imóveis de Goiânia (GO)

Ganhadores 2015

Considerando todas as categorias, foram 111 Cartórios premiados no país, sendo 6 de Goiás.³⁹ Abaixo a relação dos premiados na Categoria Diamante:

- i. 1º Registro de Pessoas Jurídicas, Títulos e Documentos e Protestos de Goiânia (GO)
- ii. Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição de Goiânia (GO)
- iii. 4º Registro de Imóveis de Goiânia (GO)

Ganhadores 2014

Em todas as categorias, foram premiados 82 cartórios no país, nenhum de Goiás.⁴⁰

Ganhadores 2013

Em todas as categorias, foram premiados 65 cartórios no país, nenhum de Goiás.⁴¹

Ganhadores 2012

Em todas as categorias, foram premiados 43 cartórios no país, nenhum de Goiás.⁴²

Ganhadores 2011

Em todas as categorias, foram premiados 25 cartórios no país, nenhum de Goiás.⁴³

Ganhadores 2010

³⁹ PQTA 2015 – ANOREG/BR, acessado em 4.Mar.2018, link: <http://anoreg.org.br/pqta2015/>

⁴⁰ PQTA 2014 – ANOREG/BR, acessado em 4.Mar.2018, link: http://anoreg.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=24182:cartorios-sao-premiados-na-cerimonia-do-pqta-2014-em-gramado-rs&catid=19:destaque&Itemid=180. 82 premiados considerando todas as categorias da premiação.

⁴¹ PQTA 2013 – ANOREG/BR, acessado em 4.Mar.2018, link: http://anoreg.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=21883:anoreg-br-premia-os-vencedores-do-pqta-2013-em-natal-rn&catid=52:anoreg-na-midia&Itemid=184. 65 premiados considerando todas as categorias da premiação.

⁴² PQTA 2012 – ANOREG/BR, acessado em 4.Mar.2018, link: http://www.anoreg.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=19409:resultado-final-do-premio-de-qualidade-total-anoreg-2012&catid=59&Itemid=184. 43 premiados considerando todas as categorias da premiação.

⁴³ PQTA 2011 – ANOREG/BR, acessado em 4.Mar.2018, link: http://www.anoreg.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=17680:jantar-do-premio-d-e-qualidade-total-anoreg-2011-contou-com-a-presenca-do-ministro-da-justica&catid=63:eventos. 25 premiados considerando todas as categorias da premiação.

Em todas as categorias, foram premiados 17 cartórios no país, nenhum de Goiás.⁴⁴

Em resumo, tem-se que:

Evolução do Número de Ganhadores do Prêmio PQTA

Período: 2010 a 2017

Ano	Goiás	Brasil	% / Total
2010	0	17	0,0%
2011	0	25	0,0%
2012	0	43	0,0%
2013	0	65	0,0%
2014	0	82	0,0%
2015	6	111	5,4%
2016	23	106	21,7%
2017	19	130	14,6%

Graficamente:



A partir dos números aqui elaborados, pode-se deduzir que as Serventias do Estado de Goiás figuram, atualmente, entre as melhores do país. Além disso, observa-se que o processo de qualificação dos Cartórios goianos iniciou-se a partir de 2014, cujos resultados apareceram pela primeira vez em 2015. O Prêmio Qualidade Total ANOREG é, reconhecidamente, uma premiação que exige alto nível de gestão, principalmente em sua categoria Diamante, cuja pontuação deve atingir um percentual mínimo de 95%, de acordo com as conformidades exigidas no prêmio.

⁴⁴ PQTA 2010 – ANOREG/BR, acessado em 4.Mar.2018, link:

http://anoreg.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=15743:ganhadores-do-pqta-ano-reg-2010-entregue-em-cerimonia-do-jantar-do-xii-congresso-brasileiro-de-direito-notarial-e-de-registro&catid=55&Itemid=125. 17 premiados considerando todas as categorias da premiação.

Ademais, a transparência proporcionada por iniciativas como essa permite que as demais Serventias, que ainda estejam defasadas em relação a sua gestão estratégica, tenham acesso a um Manual de Boas Práticas. Desse modo, é possível reproduzir iniciativas bem sucedidas e já amplamente testadas em outros cartórios⁴⁵.

3.4 Absorção de Novas Competências

Os cartórios do país eram instituições reconhecidamente ávidas por um choque de gestão, assim como se observa em vários setores da Administração Pública. Ao se implantar um modelo de administração empreendedora, inovações surgiram dentro um setor essencial para a população e historicamente marcado pela burocratização e morosidade excessiva.

Nesse sentido, tem-se observado que essa mudança trouxe consigo uma ampliação das atribuições dessas entidades: o Estado entendeu que pode e deve utilizar ainda mais a máquina empreendedora dos Cartórios. E, conforme apontado na pesquisa do Instituto Datafolha, a população reconhece essa vertente.

Alguns exemplos comprovam essa nova postura do setor público:

- i. Convenção da Apostila de Haia⁴⁶

“O tratado tem o objetivo de agilizar e simplificar a legalização de documentos entre os 112 países signatários, permitindo o reconhecimento mútuo de documentos brasileiros no exterior e de documentos estrangeiros no Brasil”. A convenção entrou em vigor em agosto de 2016.

Em Goiás foram realizados 22.803 apostilamentos até novembro de 2017. O gráfico abaixo reitera a importância dos cartórios nesse processo, proporcionando ganhos significativos para os cidadãos e para as empresas.

⁴⁵ Prêmio Qualidade Total ANOREG, Manuais de Boas Práticas, acessado em 5.Mar.2018, link: <https://anoreg.org.br/pqta2017/>.

⁴⁶ SINOREG/SP, Notícia: Convenção da Haia: 1,5 milhão de documentos já foram apostilados, publicada em 29.Nov.2017, acessada em 5.Mar.2018, link: <http://sinoregsp.org.br/noticias/convencao-da-haia-15-milhao-de-documentos-ja-foram-apostilados>.

Apostilamentos feitos até novembro de 2017



Fonte: Conselho Nacional de Justiça

Matheus Durães / Arte ON

ii. Mediação e conciliação nas relações trabalhistas⁴⁷

Com a atualização das leis trabalhistas no país, a atividade da mediação e conciliação das relações entre empregados e empregadores ganha destaque. Nesse aspecto, vale ressaltar o papel dos notários e registradores “atuando como mediadores nos acordos trabalhistas e certificando estes acordos por meio de sua fé pública”, o que pode vir a se tornar instrumento importante para se evitar eventuais demandas judiciais.

Ademais, a capilaridade dos cartórios, instituição presente em todos os municípios do país⁴⁸, pode ser fundamental para a redução de custos para o Governo Federal, além da agilidade e eficiência que se ganha no processo, sem mencionar o alívio na demanda sobre o Poder Judiciário.

iii. Ofício da Cidadania⁴⁹

Os Cartórios de Registro Civil podem firmar convênios com órgãos públicos⁵⁰ para a emissão de quaisquer documentos e serviços aos cidadãos:

- Registro Geral (RG),

⁴⁷ Revista Cartórios com Você, Edição 9, ano 2 – ago. a out. 2017, pág. 7, link:

<http://sinoregsp.org.br/wp-content/uploads/2018/01/Revista-Cartorios-com-Voce-Edicao-09.pdf>.

⁴⁸ Atualmente existem 13.627 cartórios no país. Número obtido da Revista Cartórios com Você, Edição 9, ano 2 – ago. a out. 2017, pág. 25.

⁴⁹ Revista Cartórios com Você, Edição 9, ano 2 – ago. a out. 2017, pág. 24, link:

<http://sinoregsp.org.br/wp-content/uploads/2018/01/Revista-Cartorios-com-Voce-Edicao-09.pdf>.

⁵⁰ Importante ressaltar que, apesar de todos os benefícios citados no presente estudo, a formalização de tal convênio é burocrático e depende de diversos órgãos públicos.

- Cadastro de Pessoa Física (CPF),
- Carteira Nacional de Habilitação (CNH),
- Passaporte,
- Carteira de Trabalho,
- Serviços de Vistoria de veículos para emplacamento e licenciamento,
- Título de Eleitor,
- Emissão da Certidão de Nascimento já com CPF, entre outros.

Tal iniciativa alivia os cofres públicos, pois utiliza uma estrutura já implantada e em funcionamento, além de proporcionar ao cidadão o exercício pleno da cidadania, ao permitir que ele tenha acesso aos diversos documentos de seu direito sem a necessidade de se deslocar para os grandes centros do país.

iv. Recuperação de Dívidas (Registro de Certidão de Dívida Ativa - CDA)⁵¹

O sistema de registro dos títulos CDAs iniciou-se em abril de 2015 e os resultados têm sido expressivos. A recuperação de créditos com impossibilidade de cobrança resultou em arrecadação bem sucedida para os cofres públicos, além de conceder justiça fiscal e segurança jurídica neste processo.

Como exemplo, a Prefeitura de Goiânia recuperou, por meio da atuação dos Cartórios de Protesto, aproximadamente R\$ 24.000,00 em 2014, saltando para uma média anual de quase R\$ 90.000.000,00 nos anos de 2015 a 2017⁵². Ademais, de acordo com dados da Procuradoria da Fazenda Nacional, foram quase 2 bilhões de reais recebidos com o protesto em cartórios das certidões de dívida ativa em três anos (março/2013 a julho/2016)⁵³. A eficácia do sistema de cobrança por meio dos cartórios de protesto ficou atestada também pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional, que recuperou 22 bilhões de reais em créditos previdenciários através deste mecanismo⁵⁴.

Sem o protesto, a alternativa do Governo é ajuizar ações de execução fiscal cujo custo pode chegar a R\$ 5.000,00 por processo. Já o protesto em cartório é gratuito e ainda evita a necessidade de ação judicial.

Tal resultado foi possível apenas pela elevada eficiência das Serventias em questão, atuando junto com o setor público, mas demonstra também a absoluta ineficiência na gestão de inadimplentes do modelo anterior. O gráfico abaixo confirma tal afirmação:

⁵¹ Revista Cartórios com Você, n. 10 - Vol 2 - nov. e dez.17, pág. 90.

⁵² Prefeitura de Goiânia, Diretoria de Cobrança da Dívida Ativa, Comunicação Externa 01/2018, data 16.Jan.2018.

⁵³ 1º Protesto, Registro de Títulos e Documentos e Pessoas Jurídicas de Goiânia, Blog: Cobrar de quem Deve, publicado em 11.Dez.2017, acessado em 5.Mar.2018, link: <http://1protestогоiania.com.br/blog/post/cobrar-de-quem-deve>.

⁵⁴ Procuradoria Geral da Fazenda Nacional – PGFN, Notícias: PGFN recupera mais de R\$ 22 bilhões em créditos previdenciários, publicada em 9.Mar.2017, acessada em 5.Mar.2018, link: http://www.pgfn.fazenda.gov.br/noticias_carrossel/pgfn-recupera-mais-de-r-22-bilhoes-em-creditos-pr-evidenciarios.



v. Combate à Corrupção

Com o auxílio e a orientação de cartórios da Espanha, país que ficou conhecido na Comunidade Europeia por implementar um “sistema de combate à corrupção de sucesso na região, o notariado brasileiro também está aprendendo a atuar, de maneira ativa, nos casos de operações oficiais como a Lava-Jato. Através de informações recolhidas e armazenadas em uma base de dados que compila e centraliza documentos, especialistas afirmam que o método pode ajudar as autoridades judiciais a identificar, por exemplo, os movimentos de diferentes propriedades imobiliárias envolvidas nas investigações e, caso haja interesse, bloquear qualquer operação suspeita”⁵⁵.

vi. Sistema de Registro Eletrônico de Imóveis (SREI)⁵⁶

A implantação desse sistema possibilita os pedidos eletrônicos de certidão de matrícula de imóveis em tempo real, de acordo com o Provimento 47/2015⁵⁷, possibilitando um trâmite mais ágil no registro imobiliário, evitando o deslocamento do usuário até o cartório de Registro de Imóveis.

Além dessa facilidade, destaca-se a possibilidade de pesquisa de bens, que permite a busca por CPF ou CNPJ para detectar bens imóveis registrados, em uma base compartilhada pelos cartórios de Registro de Imóveis.

⁵⁵ Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição de Goiânia, Notícia: Como os cartórios estão revolucionando a desburocratização dos serviços no Brasil, publicada em 24.Abr.2017, acessada em 5.Mar.2018, link: <http://1rigo.com.br/2017/04/24/noticia/>.

⁵⁶ Conselho Nacional de Justiça – CNJ, Notícias: Ferramenta que integra cartórios de registro de imóveis é lançada no CNJ, publicada em 9.Ago.2016, acessada em 5.Mar.2018, link: <http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/83049-ferramenta-que-integra-cartorios-de-registro-de-imoveis-e-lancada-no-cnj>.

⁵⁷ Conselho Nacional de Justiça – CNJ, Provimento Nº 47 de 18/06/2015, acessado em 5.Mar.2018, link: <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2967>.

A partir do exposto acima, pode-se concluir que a tendência é que as serventias notariais e registras absorvam ainda mais funções inerentes à atividade pública. O sucesso dessa estratégia somente é alcançado com parceiros de alto nível de gestão administrativa, financeira e estratégica. Além disso, é fundamental que o processo se conduza de forma transparente, atendendo aos princípios basilares da Administração Pública. Como será visto adiante neste estudo, tal caminho mostrar-se-á o mais adequado:

- a. ao Setor Público, que, por sua notória ineficiência, não tem condições de prestar um serviço com esse nível de excelência;
- b. ao Setor Privado, que é remunerado para desenvolver uma atividade e, desse modo, sente-se incentivado em investir e inovar;
- c. e, principalmente, à população, pois é ele o maior beneficiado por um serviço de alta qualidade. Vale lembrar que é o público quem paga por isso. Vale lembrar que quem paga deve exigir o melhor serviço possível.

3.5 Pesquisa: Cliente Oculto

Uma ferramenta fundamental para analisar qualquer iniciativa do Poder Público que influencie a liberdade de escolha da população é a pesquisa. Ouvir o que pensa o beneficiário dos serviços públicos antes (e não depois) de implantar qualquer medida que lhe onere, deve ser regra de boa conduta, de moralidade, probidade e respeito pelo administrador público.

O presente trabalho utilizou a metodologia de Cliente Oculto para avaliar a prestação dos serviços dos Cartórios da cidade de Goiânia. Os resultados estão abaixo:

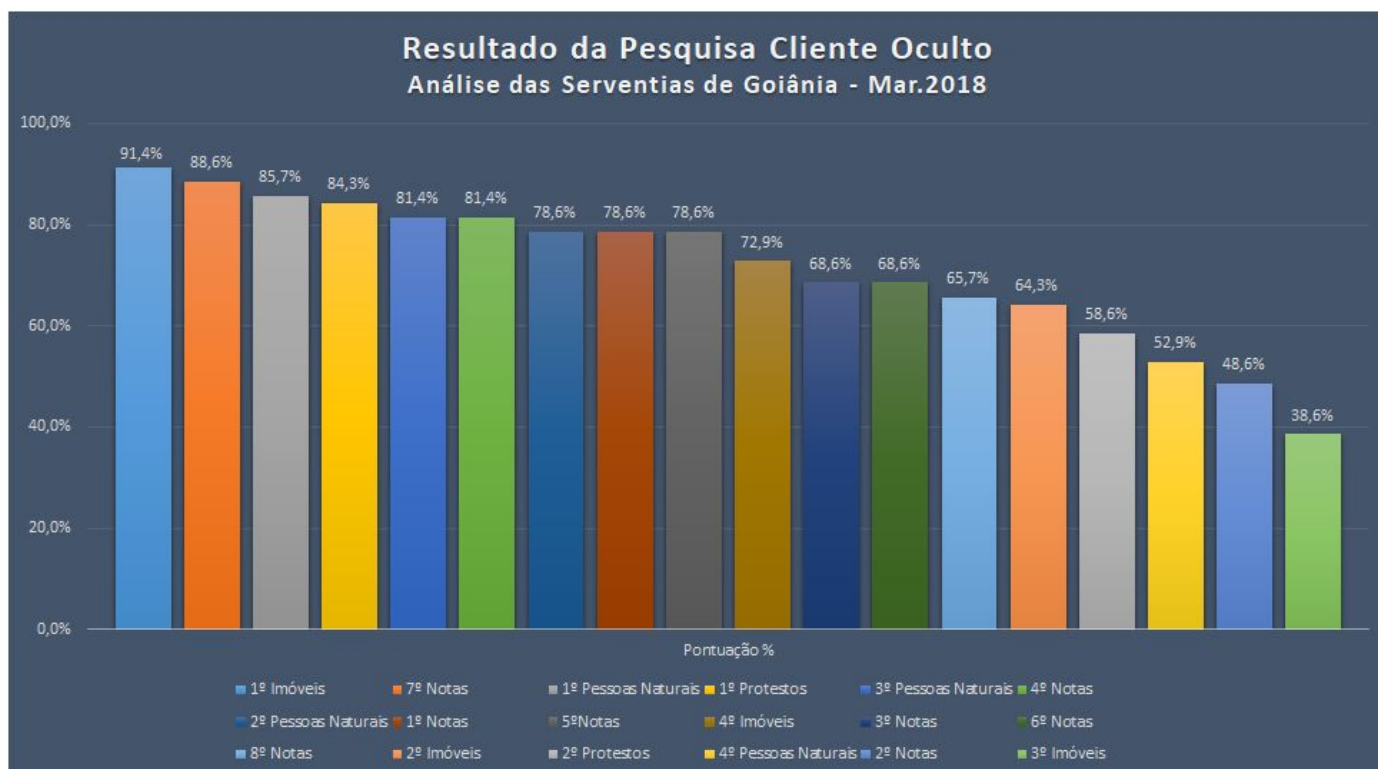
Avaliação dos Cartórios de Goiânia

Pesquisa Cliente Oculto realizada em Março de 2018

Class.	Nome	Pontuação	Pontuação %
1	Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição	64	91,4%
2	7º Tabelionato de Notas e Tabelionato e Oficialato de Registro de Contratos Marítimos	62	88,6%
3	Registro Civil das Pessoas Naturais da 1ª Circunscrição	60	85,7%
4	1º Registro de Pessoas Jurídicas, Títulos, Documentos e Protestos	59	84,3%
5	Registro Civil das Pessoas Naturais da 3ª Circunscrição	57	81,4%
6	4º Tabelionato de Notas Tabelionato e Oficialato de Registro de Contratos Marítimos	57	81,4%
7	Registro Civil das Pessoas Naturais da 2ª Circunscrição	55	78,6%
8	1º Tabelionato de Notas e Tabelionato e Oficialato de Registro de Contratos Marítimos	55	78,6%
9	5º Tabelionato de Notas Tabelionato e Oficialato de Registro de Contratos Marítimos	55	78,6%
10	Registro de Imóveis da 4ª Circunscrição	51	72,9%
11	3º Tabelionato de Notas Tabelionato e Oficialato de Registro de Contratos Marítimos	48	68,6%
12	6º Tabelionato de Notas Tabelionato e Oficialato de Registro de Contratos Marítimos	48	68,6%
13	8º Tabelionato de Notas e Tabelionato e Oficialato de Registro de Contratos Marítimos	46	65,7%
14	Registro de Imóveis da 2ª Circunscrição	45	64,3%
15	2º Registro de Pessoas Jurídicas, Títulos, Documentos e Protestos	41	58,6%
16	Registro Civil das Pessoas Naturais da 4ª Circunscrição	37	52,9%
17	2º Tabelionato de Notas Tabelionato e Oficialato de Registro de Contratos Marítimos	34	48,6%
18	Registro de Imóveis da 3ª Circunscrição	27	38,6%

Pontuação Máxima	70	100%
-------------------------	-----------	-------------

Média	50	71,5%
Média dos 10 primeiros	58	82,1%
Média dos 8 últimos	41	58,2%



Considerando-se que a pontuação máxima que uma Serventia pode alcançar na referida pesquisa é de 70 pontos, verificou-se uma média de 50 pontos entre as participantes,

o que representa 71,5% da pontuação máxima. Das 18 Serventias analisadas, 10 obtiveram pontuação acima dessa média e 8 ficaram abaixo.

Importante ressaltar a discrepância encontrada entre os primeiros e últimos colocados da pesquisa. O primeiro colocado totalizou 64 pontos, ou seja, 91,4% do total, enquanto o último apenas 27 pontos, o que representou 38,6%. Uma vez que os dois Cartórios em questão são do mesmo tipo, o de Registro de Imóveis, pode-se afirmar que existe uma séria divergência na qualidade da prestação dos serviços para a população.

Outro número atesta a alegação acima. A média dos 10 primeiros colocados foi de 82,1%, enquanto a dos 8 últimos resultou 58,2%, ou seja, 23,9% menor em termos de qualidade na prestação dos serviços ao cidadão.

4. IMPACTOS PREVISTOS COM A REESTRUTURAÇÃO DOS CARTÓRIOS⁵⁸

A atividade pública, seja ela exercida direta ou indiretamente pelo Poder Público, influencia sobremaneira a vida do particular. E não somente quando a Administração Pública exerce sua função administrativa. O mesmo ocorre quando o Poder Legiferante realiza sua principal função: a edição de leis.

Para prever e analisar os impactos de uma lei, por exemplo, devem ser realizados estudos e pesquisas apropriados, de modo a contribuir para que o tomador de decisões siga a melhor estratégia possível, considerando a melhor alternativa para a população.

Alguns questionamentos podem ser úteis nessa linha de raciocínio⁵⁹.

Como a população será influenciada?
Quais os impactos sobre a economia e sobre os agentes econômicos?
Quais as reações sobre os órgãos reguladores/fiscalizadores?
Essa é a opção de melhor custo/benefício para a população?

⁵⁸ A presente análise utiliza como base o modelo de oferta e demanda aplicado na Microeconomia. Para estudo aprofundado, ver Varian, Hal R., Microeconomia, 6ª edição, 2003, Capítulo 1 – O Mercado, pág. 1.

⁵⁹ Para reflexão, ler artigo “É preciso estudar o impacto das leis na realidade social”, em Consultório Jurídico – ConJur, publicado em 7.Dez.2014, acessado em 8.Mar.2018, link: <https://www.conjur.com.br/2014-dez-07/segunda-leitura-preciso-estudar-impacto-leis-realidade-social>.

Até então, no presente trabalho, analisou-se a proposta de reestruturação dos serviços de foro extrajudicial sugerida a partir do Projeto de Lei de iniciativa do TJ/GO⁶⁰, e, em seguida, apresentou-se o levantamento a respeito do panorama atual dos cartórios no Estado⁶¹. No presente capítulo, serão respondidas as questões acima utilizando-se o cálculo estimado do nível de satisfação dos clientes das Serventias, bem como o peso desses impactos nas próprias Serventias e também no Poder Público. Ou seja, entende-se que uma alternativa é melhor do que a outra se o nível de satisfação da população acrescido dos impactos positivos nas Serventias e no Poder Público for maior do que outra alternativa⁶².

Uma alternativa é melhor do que a outra se **Nível de Satisfação da população + Impactos Positivos nas Serventias + Impactos Positivos no Poder Público** for maior.

4.1 Como a população será influenciada?⁶³⁶⁴

Para garantir a melhor análise econômica sobre os atores, considera-se que a demanda atual seja fixa, ou seja, que a população consuma os serviços dos Cartórios do Estado no montante de R\$ 408.570.364,23⁶⁵ por semestre, o equivalente a R\$ 68.095.060,71 mensais. Sabe-se também que, como as Serventias atuam numa determinada região da cidade e possuem uma tabela padrão de emolumentos já definida pelo Tribunal de Justiça, não podem utilizar de uma prática de preços diferenciada para atrair mais clientes. Para o caso dos Cartórios de Registro de Imóveis, essa área já é, inclusive, delimitada por lei. Ou seja, nesse último caso, tem-se que cada Serventia já possui previamente seus preços e demanda (clientes) já estabelecidos.

Sendo assim, o que faz com que os clientes dos Cartórios escolham se dirigir ao Cartório A ou ao Cartório B?

Por analogia com outros tipos de serviços com as mesmas características, verificou-se que os clientes diferenciam o serviço pela Proximidade ou Qualidade no Atendimento⁶⁶. Pois bem, em resumo, tem-se que:

O cliente escolhe o Cartório a partir de dois critérios:

a. Proximidade

b. Qualidade no Atendimento

escolha.

Analisando-se inicialmente sob uma ótica mais genérica, pode-se concluir que, ao se propor um acréscimo no número de Serventias, como o do Projeto de Lei em estudo:

- i. Os clientes continuarão buscando os Cartórios mais próximos e com o melhor atendimento possível.
- ii. A demanda total da população não será alterada, pois, criar mais Cartórios não fará com que a população consuma mais esse tipo de serviço.
- iii. A população será beneficiada caso ela precise se deslocar menos até o Cartório que estiver mais próximo.
- iv. Em relação ao padrão de Qualidade no Atendimento, existe uma tendência de melhoria nesse critério, uma vez que espera-se um aumento da concorrência no setor com a entrada de novos prestadores de serviço. Essa afirmação não é válida para os Cartórios do tipo Registro de Imóveis, pois seus clientes não podem escolher a qual Cartório se dirigir⁶⁷.

No entanto, existe outro aspecto que influenciará consideravelmente a demanda. Como será visto adiante, com o aumento do número de Cartórios, a população precisará se dirigir a todas as Serventias para realizar alguns tipos de serviços no caso do Registro de Imóveis e Protesto de Títulos.

Existe outro aspecto que influenciará o nível de satisfação da população: custo total.

Em virtude de as alterações propostas pelo Projeto de Lei ser diferentes para cada tipo de Serventia, analisou-se seus resultados para cada tipo, conforme abaixo:⁶⁸

Registro de Imóveis

Para os Cartórios do tipo Registro de Imóveis, pode-se observar, pelo critério da Proximidade, um aumento do nível de satisfação do cliente, pelo fato de haver Serventias mais próximas da população.

Todavia, quando o interessado precisa requerer certidões, como por exemplo para aqueles que entram com pedido de usucapião ou aos que pleiteiam os recursos do Minha Casa, Minha Vida, para aquisição de imóvel popular⁶⁹, ele precisará se deslocar mais. Nessas situações, serão necessárias certidões de todos os cartórios da cidade (atualmente 4 cartórios,

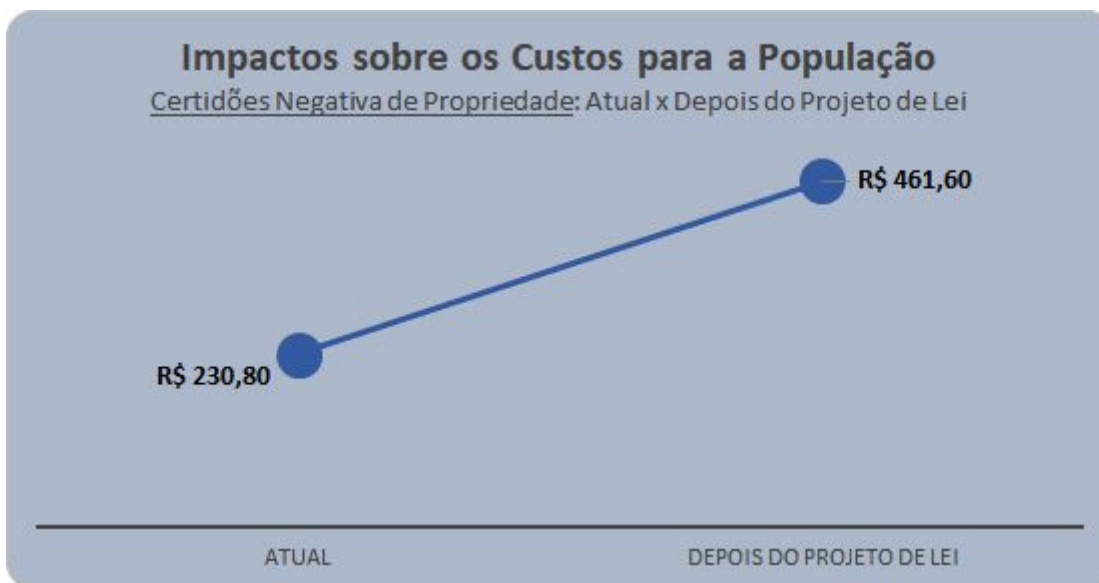
⁶⁷ O lado da oferta, ou seja, como os Cartórios reagirão à alteração proposta, será estudado em breve.

⁶⁸ Registro de Imóveis da 4ª Circunscrição de Goiânia, Notícia “Quais tipos de cartórios extrajudiciais existem no Brasil? O que eles fazem?”, acessada em 8.Mar.2018, link: <http://4registro.com.br/site/quais-tipos-de-cartorios-existem-no-brasil-e-o-que-cada-um-faz/>.

⁶⁹ Para ser considerado beneficiário do programa, o interessado não pode ter imóvel no local onde pretende adquirir sua residência.

totalizando R\$ 230,80, com a implantação do Projeto de Lei serão 8 cartórios, ou seja, R\$ 461,60). Importante ressaltar, que o demandante de financiamento pelo Minha Casa, Minha Vida é de classe média baixa ou baixa, e esse impacto pode ser uma barreira ainda maior ao já enfrentado por essa parcela da sociedade para adquirir sua residência.

Graficamente tem-se:



Pelo exposto acima, não se pode concluir se haverá aumento da satisfação total da população pelo critério Proximidade.

Pelo critério da Qualidade no Atendimento, não se pode concluir que haverá aumento da satisfação da população, pois esse tipo de Serventia não terá sua concorrência aumentada.

A tabela abaixo resume a análise:

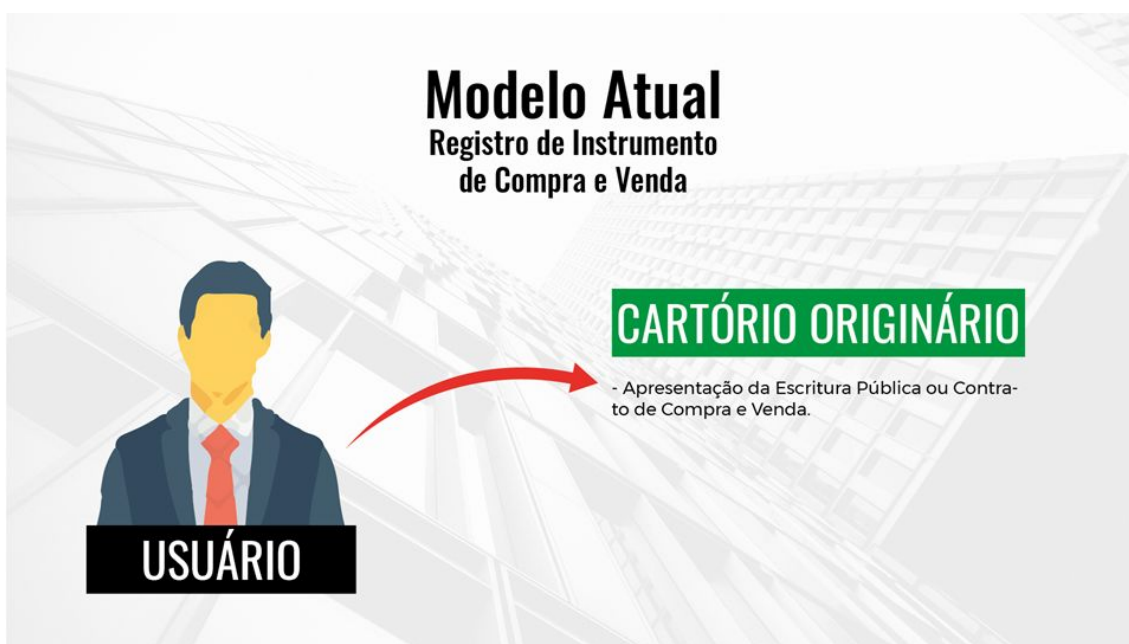
Avaliação do Nível de Satisfação da População: Registro de Imóveis

Análise por Critérios: Lado da Demanda

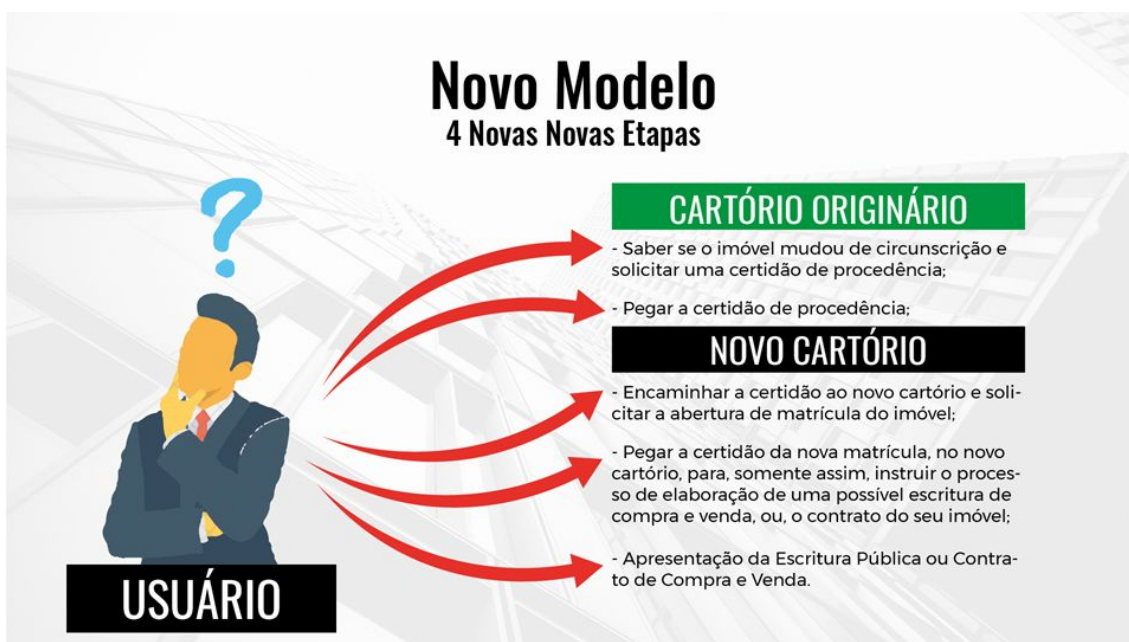
Critérios	Registro de Imóveis
Proximidade	Positivo (mais Serventias)
	Negativo (População precisa se deslocar mais)
Qualidade no Atendimento	Sem influência (não há concorrência)
Preço	Sem influência (preços tabelados)
Custo para a População	Negativo (População precisará gastar mais)
Nível Estimado de Satisfação	Negativo

Ou seja, analisando-se os impactos do Projeto de Lei apenas no Lado da Demanda, para este tipo de Serventia, **a população terá um nível de satisfação menor do que o atual.**

Não fosse o bastante, existe outro aspecto a mencionar em relação a este tipo de Serventia. Atualmente, o modelo de registro de instrumento de compra e venda prevê apenas uma etapa: a apresentação, no Cartório originário, da escritura pública ou do contrato de compra e venda.



No novo modelo, ou seja, caso entre em vigor o proposto Projeto de Lei, a população precisará realizar 4 novas fases para realizar o mesmo procedimento, conforme apresentado no esquema abaixo.



Ademais, tal situação pode levar a disfunções nos sistemas de controle e tende a facilitar os equívocos e fraudes nos sistemas de registro de imóveis.

Tabelionato de Notas, Registro de Títulos e Documentos, Registro Civil de Pessoas Naturais

E Registro Civil de Pessoas Jurídicas

Sob o ponto de vista do usuário, o aumento de Serventias proposto no Projeto de Lei irá efetivamente aproximar essa instituição da população.

Pelo critério da Qualidade no Atendimento, considerando-se apenas que mais concorrência implica em mais qualidade, ter-se-á um aumento do nível de satisfação da população.

Em relação aos custos dos emolumentos, todavia, tal alteração não incorrerá em economia, uma vez que são serviços tabelados.

Avaliação do Nível de Satisfação da População: RCPJ, TD, RCPN e IT

Análise por Critérios: Lado da Demanda

Critérios	Registro de Imóveis
Proximidade	Positivo (mais Serventias)
Qualidade no Atendimento	Positivo (mais Serventias)
Preço	Sem influência (preços tabelados)
Custo para a População	Sem influência (preços tabelados)

Nível Estimado de Satisfação	Positivo
-------------------------------------	-----------------

Ou seja, analisando-se os impactos do Projeto de Lei apenas no Lado da Demanda, para estes tipos de Serventias, **a população terá um nível de satisfação melhor do que o atual.**

Protesto de Títulos

Para os Cartórios de Protesto de Títulos, pelo critério da Proximidade, pode-se observar aumento do nível de satisfação do cliente, pelo fato de haver Serventias mais próximas da população.

Pelo critério da Qualidade no Atendimento, pode haver aumento da satisfação para o cliente, já que deve haver mais concorrência no setor.

Todavia, a população terá um custo maior se precisar de alguns serviços desta Serventia caso a proposta do Projeto de Lei seja implementada. Para a emissão de certidões de protesto para concurso público ou para financiamentos, o interessado terá um custo de R\$

346,62 (6 cartórios), em comparação com os R\$ 115,54 (2 cartórios) atualmente. Graficamente tem-se:



Outro usuário dos Cartórios de Protestos de Títulos merece destaque: a Prefeitura de Goiânia. Conforme atestado pela Diretoria de Cobrança da Dívida Ativa deste município, a implantação do referido Projeto de Lei deve provocar grave prejuízo à qualidade dos serviços prestados, bem como aumento dos custos à Prefeitura⁷⁰.

Pelo exposto acima, não se pode concluir se haverá aumento da satisfação total da população pelo critério Proximidade.

A tabela abaixo resume a análise:

Avaliação do Nível de Satisfação da População: Protesto de Títulos

Análise por Critérios: Lado da Demanda

Critérios	Registro de Imóveis
Proximidade	Positivo (mais Serventias)
	Negativo (População precisa se deslocar mais)
Qualidade no Atendimento	Positivo (mais Serventias)
Preço	Sem influência (preços tabelados)
Custo para a População	Negativo (População precisará gastar mais)
Nível Estimado de Satisfação	Sem influência

⁷⁰ Prefeitura de Goiânia, Diretoria de Cobrança da Dívida Ativa, Comunicação Externa 01/2018, data 16.Jan.2018.

Ou seja, analisando-se os impactos do Projeto de Lei apenas no Lado da Demanda, para este tipo de Serventia, **a população terá um nível de satisfação igual ao atual.**

4.2 Quais os impactos sobre a economia e os agentes econômicos?⁷¹

Qualquer estudo de qualidade deve considerar as influências de determinada edição de lei também nos agentes econômicos diretamente envolvidos, uma vez que são eles os responsáveis pela oferta dos serviços. Iniciativas que impactem negativamente essa oferta, certamente prejudicarão de alguma forma sua realização e, conseqüentemente, o bem estar da população. Analisar-se-á, nesse item, quais são essas influências nos Cartórios.

Utilizando-se os mesmos pressupostos apresentados no item anterior, buscou-se agora definir quais critérios influenciam o lado da oferta do setor estudado, ou seja, os Cartórios.

O que os delegatários das Serventias desejam ao realizar seus serviços?

Ao disponibilizar os serviços em questão, os delegatários agem como empresas e, por conseguinte, buscam maximizar seu nível de satisfação, ou seja, buscam maximizar seus lucros, com o menor custo possível e ao melhor padrão de atendimento possível. Nesse ponto é importante ressaltar que os Cartórios sofrem fiscalização do Poder Público que, ao menos teoricamente, exige um padrão mínimo de atendimento à população.

Em suma, tem-se que:

O Cartório realiza seus serviços observando três critérios:

- a. Lucro**
- b. Custos**
- c. Qualidade no Atendimento**

Sob uma ótica mais genérica⁷², pode-se concluir que, ao se propor um acréscimo no número de Serventias, como o do Projeto de Lei em estudo:

- i. A demanda total por parte da população não será alterada, conforme visto no item anterior. No entanto, como espera-se um quantitativo maior de Cartórios

⁷¹ Lado da Oferta

⁷² Cada tipo de Cartório será estudado separadamente logo em seguida.

em funcionamento, a demanda para cada Cartório será menor. Desse modo, as Serventias terão seus lucros reduzidos.

- Nesse ponto, é importante fazer menção ao defendido no Projeto de Lei, o qual demonstra elevado desconhecimento da ótica dos agentes econômicos ao defender que não haverá redução da demanda de cada Serventia ao se dividir a área total. Trata-se de uma misologia defender tal alegação, haja vista que o número de consumidores total da cidade não irá aumentar.
- ii. Com lucros reduzidos, os Cartórios tentarão reduzir seus custos até o mínimo possível. Todavia, existe um limite a essa redução: o Ponto de Equilíbrio⁷³.
 - iii. Com a redução dos custos e dos lucros, existe uma forte tendência para que os investimentos no setor sejam menores do que os atuais.
 - iv. Com a redução dos investimentos e dos custos, deve haver uma redução no quadro de pessoal das Serventias, de modo a adequar a estrutura da empresa acima do Ponto de Equilíbrio.
 - v. Em relação a Qualidade no Atendimento, são esperados dois movimentos contrários: um de aumento na qualidade, desde que haja aumento da concorrência no setor e outro de redução em virtude da queda dos custos e investimentos.

A alegação, pelo Projeto de Lei, de que a demanda de cada Serventia não será alterada é errônea e não obedece a lógica econômica. Cada Serventia atenderá um número menor de consumidores, caso implantada a reestruturação, conforme comprovado no presente estudo.

Em função de sua importância para os Cartórios, e, conseqüentemente, para o nível de satisfação da população, vale explicação mais detalhada a respeito do Ponto de Equilíbrio de cada Serventia. O Ponto de Equilíbrio é um “índice percentual que representa o ponto em que as vendas criam receitas que se igualem às despesas e custos de uma operação”⁷⁴.

Conforme já mencionado, os delegatários procuram maximizar seus lucros ao menor custo possível e prestando o melhor atendimento possível. No entanto, os Cartórios não podem operar abaixo do Ponto de Equilíbrio, pois incorrem em prejuízos. Ademais, não é possível alterar os preços de vendas, pois os emolumentos são tabelados. Desse modo, o objetivo das Serventias é maximizar seus lucros ao menor custo possível, realizando o melhor atendimento possível, e **isso implica operar igual ou acima do Ponto de Equilíbrio**.

As Serventias buscam maximizar seus lucros ao menor custo possível, realizando o melhor atendimento possível, desde que igual ou acima do Ponto de Equilíbrio.

Além disso, outra afirmação presente no Projeto de Lei afronta o bom raciocínio financeiro e econômico ao defender que “não haverá comprometimento da situação financeira

⁷³ Explicação detalhada será vista adiante.

⁷⁴ Para conceito e explicações detalhadas a respeito de sua metodologia de cálculo, acessar Dicionário Financeiro: “Ponto de Equilíbrio”, acessado em 16.Mar.2018, link: <https://www.dicionariofinanceiro.com/ponto-de-equilibrio-financeiro/>.

da Serventia”⁷⁵, já que, conforme explicado acima, o que define a situação econômica de um Cartório é seu Ponto de Equilíbrio. Caso a divisão gere impactos elevados em sua demanda, é de se esperar, certamente, uma piora de suas finanças.

Com esse arcabouço técnico, analisou-se finalmente os impactos das alterações propostas pelo Projeto de Lei em cada tipo de Serventia, agora sob a ótica dos Cartórios:

Registro de Imóveis

Para os Cartórios do tipo Registro de Imóveis, conforme já observado, não existe aumento da concorrência caso a proposta do Projeto de Lei seja implementada, uma vez que essas Serventias atuam em áreas delimitadas e a população não pode escolher entre a Serventia A ou a B.

Desse modo, espera-se que os delegatários auferam lucros menores, em virtude de possuírem uma demanda menor. Com lucros menores, a tendência é de redução nos custos, uma vez que não é possível aumentar preços. Em seguida, espera-se um nível menor de investimentos e, por fim, redução do quadro de pessoal. Em relação ao Ponto de Equilíbrio, existem duas situações possíveis⁷⁶:

- i. Caso o Cartório passe a operar abaixo do Ponto de Equilíbrio, sua situação financeira deve piorar e, conseqüentemente, o atendimento à população.
- ii. Caso o Cartório opere acima do Ponto de Equilíbrio mesmo após a reestruturação do Projeto de Lei, sua situação financeira deve continuar positiva, mas o atendimento à população tende a piorar, pois ele terá à disposição uma arrecadação menor.

A tabela abaixo resume a análise:

Avaliação do Impacto sobre as Serventias: Registro de Imóveis

Análise por Critérios: Lado da Oferta

Critérios	Registro de Imóveis
Lucros	Negativo (Menores áreas de atuação implica em lucros menores)
Custo Fixo (%)	Negativo (Redução da demanda aumenta o peso percentual do CF)
Custo Total	Positivo (menos lucros implica em Custo Total menor)
Investimentos	Negativo (Menos lucros implica em menores investimentos)
Quadro de Pessoal	Negativo (Menos investimentos implica em demissões)
Ponto de Equilíbrio	Negativo (Resultado dos impactos de todos os critérios)
Impacto sobre as Serventias	Negativo

Ou seja, analisando-se os impactos do Projeto de Lei apenas no Lado da Oferta, para este tipo de Serventia, **o delegatário terá menos interesse em investir no negócio, uma vez**

⁷⁵ Ver página 3, Ofício 466/2017, de 28 de novembro de 2017, do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Gabinete da Presidência.

⁷⁶ A situação de operação exatamente no Ponto de Equilíbrio foi desconsiderada, por ser improvável.

que terá lucros menores. Por conseguinte, **a população será atendida com menos qualidade,** pois espera-se uma redução do quadro de pessoal e dos investimentos no setor.

Tabelionato de Notas, Registro de Títulos e Documentos, Registro Civil de Pessoas Naturais

E Registro Civil de Pessoas Jurídicas

Para esses tipos de Cartórios, os resultados esperados são os mesmos do relatado nos de Registro de Imóveis, com a diferença para o aspecto de que deve-se esperar maior concorrência no setor com o aumento do número de Serventias.

A tabela abaixo resume a análise:

Avaliação do Impacto sobre as Serventias: RCPJ, TD, RCPN e IT

Análise por Critérios: Lado da Oferta

Critérios	Registro de Imóveis
Lucros	Negativo (Menores áreas de atuação implica em lucros menores)
Custo Fixo (%)	Negativo (Redução da demanda aumenta o peso percentual do CF)
Custo Total	Positivo (menos lucros implica em Custo Total menor)
Investimentos	Negativo (Menos lucros implica em menores investimentos)
Quadro de Pessoal	Negativo (Menos investimentos implica em demissões)
Ponto de Equilíbrio	Negativo (Resultado dos impactos de todos os critérios)

Impacto sobre as Serventias	Negativo
------------------------------------	-----------------

Ou seja, analisando-se os impactos do Projeto de Lei apenas no Lado da Oferta, para estes tipos de Serventias, **o delegatário terá menos interesse em investir no negócio, uma vez que terá lucros menores.** Por conseguinte, **a população será atendida com menos qualidade,** pois espera-se uma redução do quadro de pessoal e dos investimentos no setor.

Em todos os casos acima apresentados, a população e os delegatários terão um nível de satisfação pior do que o observado atualmente.

Protesto de Títulos

Para esses tipos de Cartórios, os resultados esperados são os mesmos do relatado no item anterior, conforme apresentado na tabela abaixo:

Avaliação do Impacto sobre as Serventias: Protesto de Títulos

Análise por Critérios: Lado da Oferta

Critérios	Registro de Imóveis
Lucros	Negativo (Menores áreas de atuação implica em lucros menores)
Custo Fixo (%)	Negativo (Redução da demanda aumenta o peso percentual do CF)
Custo Total	Positivo (menos lucros implica em Custo Total menor)
Investimentos	Negativo (Menos lucros implica em menores investimentos)
Quadro de Pessoal	Negativo (Menos investimentos implica em demissões)
Ponto de Equilíbrio	Negativo (Resultado dos impactos de todos os critérios)

Impacto sobre as Serventias	Negativo
------------------------------------	-----------------

Ou seja, analisando-se os impactos do Projeto de Lei apenas no Lado da Oferta, para este tipo de Serventia, **o delegatário terá menos interesse em investir no negócio, uma vez que terá lucros menores**. Por conseguinte, **a população será atendida com menos qualidade**, pois espera-se uma redução do quadro de pessoal e dos investimentos no setor.

4.3 Quais as reações sobre os órgãos reguladores/fiscalizadores?

Conforme já mencionado, o objetivo do presente trabalho é avaliar os impactos em todos os envolvidos. Sendo assim, analisou-se como o Poder Público será afetado.

Quais influências são esperadas no sistema de fiscalização e monitoramento?

O Poder Judiciário está efetivamente preparado para fiscalizar a atuação notarial e registral?

A Administração Pública possui o papel de fiscalizadora e reguladora dos serviços notariais e de registro e, portanto, sob essa ótica, deve analisar como reagirá sua arrecadação, os custos para os cofres públicos e sua estrutura de fiscalização (quadro de pessoal) caso o referido instrumento legal entre em vigor⁷⁷.

⁷⁷ Evidente que a supremacia do interesse público é princípio orientador da atividade pública. No entanto, entende-se que, para alcançar tal objetivo a Administração Pública age como um agente econômico, buscando maximizar suas receitas (arrecadação), ao menor custo possível (despesas), agindo com a equipe mais eficiente possível.

Em síntese, tem-se que:

O Poder Judiciário observa os seguintes critérios ao decidir pela edição de uma lei:

a. Arrecadação

b. Custos

c. Estrutura de fiscalização

Analisando cada um dos critérios apresentados, pode-se concluir que:

- i. Como a demanda total por parte da população não será alterada, não deve-se esperar, a princípio, redução da arrecadação total por parte do Poder Público. No entanto, essa variável sofre influência direta de outros dois aspectos já mencionados: qualidade no atendimento e custo para a população.

Uma queda na qualidade do atendimento pode implicar a redução da demanda total da população para estes tipos de serviços. Ainda que este seja um serviço praticamente sem substitutos, ou seja, o consumidor possui uma margem de escolha extremamente reduzida, pode-se observar uma relação positiva entre Qualidade no Atendimento e Demanda. Daí, pode-se afirmar que é esperada uma redução na arrecadação.

Por outro lado, o Custo para a População tende a aumentar em virtude do exposto no item 4.1⁷⁸ para os Cartórios de Registro de Imóveis e Protesto de Títulos. Desse modo, como o consumidor praticamente não possui alternativa aos serviços de foro extrajudicial, existe uma tendência de aumento na arrecadação no curto prazo⁷⁹.

Em resumo, tem-se ao menos duas correntes agindo em sentido contrário sobre a arrecadação. Pelo lado da perda da Qualidade no Atendimento espera-se uma redução, enquanto pelo Custo Total para a População um aumento da arrecadação para os cofres públicos.

- ii. Em relação à Estrutura de Fiscalização, é aguardado um aumento do quadro de pessoal da Corregedoria para fazer frente à maior quantidade de Serventias a fiscalizar/regular.
- iii. Em consequência, o Custo para o Poder Público também deve ser maior, já que se espera a manutenção do padrão de fiscalização/regulação do Poder Judiciário.

A tabela abaixo resume os impactos que o Poder Público deve sofrer:

⁷⁸ Ver página 37.

⁷⁹ Espera-se que os Serviços de Foro Extrajudicial sejam praticamente inelásticos, ou seja, os consumidores não conseguirão reagir a uma maior exigência do Poder Público (como é o caso em questão) e continuarão adquirindo os serviços, ainda que tenham que gastar mais por isso. Para explicação mais detalhada a respeito do conceito de elasticidade, ver Varian, Hal R., Microeconomia, 6ª edição, 2003, Capítulo 15 – Demanda de Mercado, pág. 288.

Avaliação do Impacto sobre o Poder Público

Análise por Critérios: Lado Regulador/Fiscalizador

Critérios	Todos os tipos de Cartório
Arrecadação	Negativo (Redução da qualidade no atendimento implica arrecadação menor)
	Positivo (Maior Custo para a População implica maior arrecadação)
Custo para o Poder Público	Negativo (Mais Cartórios implica mais fiscalização)
Estrutura de Fiscalização	Negativo (Mais Cartórios implica mais fiscalização)
Impacto sobre o Poder Público	Negativo

Face ao relatado, caso o Projeto de Lei seja implementado, **o Poder Público terá influências negativas em sua estrutura, com custos maiores e arrecadação provavelmente sendo mantida constante.**

4.4 Resumo: impactos sobre População, Cartórios e Poder Público

Sob a ótica econômica, o presente estudo atestou que:

Impacto sobre a População: NEGATIVO

- Custo para a população vai aumentar de 200% a 300%
- Preços não serão alterados
- Mais Serventias é positivo apenas para Tabelionatos de Notas, mas população precisará se deslocar mais

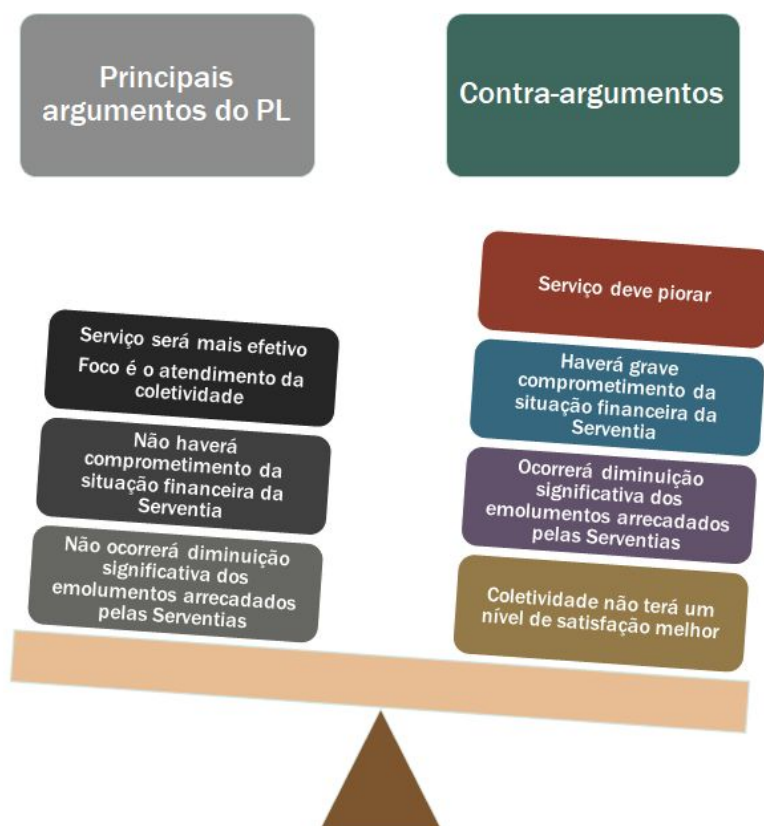
Impacto sobre as Serventias: NEGATIVO

- Menos receitas
- Menos investimentos
- Possibilidade de demissões

Impacto sobre o Poder Público: NEGATIVO

- Mais Cartórios implica em mais fiscalização e maior custo

Esquemáticamente, pode-se cotejar os principais argumentos propostos pelo referido instrumento legal com os contra-argumentos desenvolvidos no trabalho aqui apresentado:



5. COMO MELHORAR O SISTEMA?

Até então, no presente estudo, foi apresentada a proposta do TJ/GO por meio de seu Projeto de Lei, bem como a situação atual das Serventias do Estado. Em seguida, estudou-se quais os impactos do mencionado instrumento legal esperados em cada um dos agentes envolvidos na prestação de serviços de Foro Extrajudicial.

Antes de ser possível responder qual a melhor alternativa para a população – o principal objetivo do trabalho em questão -, é fundamental pesquisar sobre o modelo ideal para as Serventias do Estado de Goiás, bem como algumas das melhores práticas aplicadas no país. Para tanto, fez-se uso da ferramenta do *benchmarking*⁸⁰, além, é claro, de todo o conhecimento adquirido até aqui.

A intenção é acumular informações para responder às seguintes questões:

Qual o melhor modelo de prestação de Serviços de Foro Extrajudicial em vigência no país?
Qual sistema alcança os melhores resultados, ou seja, qual proporciona o melhor atendimento à população?

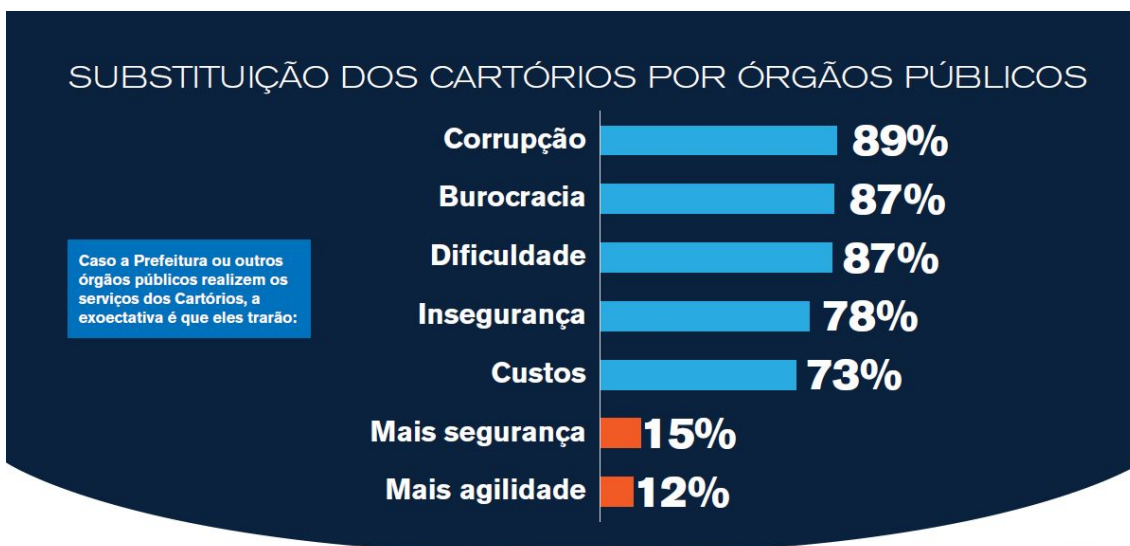
⁸⁰ Para breve conceito, sugere-se a leitura do site do Endeavor Brasil, acessado em 18.Mar.2018, link: <https://endeavor.org.br/benchmarking/>.

5.1 O que a população pensa a respeito dos Cartórios?

Em 2015, o Instituto Datafolha realizou interessante pesquisa a respeito dos serviços de Foro Extrajudicial⁸¹⁸². Os resultados foram os seguintes:



Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS



Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

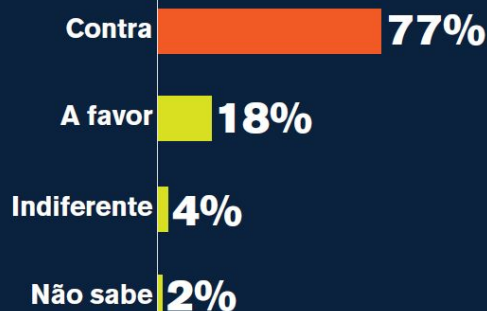


⁸¹ ANOREG/BR, Relatório de Pesquisas e Índices de Satisfação dos Cartórios no Brasil, pesquisa realizada pelo Instituto Datafolha, Novembro de 2015, link: <http://www.anoreg.org.br/site/wp-content/uploads/2018/02/PESQUISA-DATA-FOLHA.pdf>.

⁸² Para se conhecer o modelo ideal é necessário conhecer o que pensa seu usuário direto e a pesquisa é um importante instrumento nesse contexto.

SUBSTITUIÇÃO DOS CARTÓRIOS POR EMPRESAS PRIVADAS

Você é a favor que empresas privadas realizem os serviços dos Cartórios?



Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS



SUBSTITUIÇÃO DOS CARTÓRIOS POR EMPRESAS PRIVADAS

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



Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS



Em relação à execução dos serviços notariais e registrais sob a responsabilidade dos Cartórios, ficou claro que a população não quer mudanças. Seja tal atividade realizada pela Prefeitura ou outro órgão público, ou mesmo pela iniciativa privada. Aspectos como corrupção e custos são os principais motivos da população em manter o modelo como o em vigor.

Sob a ótica dos usuários corporativos os números estão apresentados abaixo e têm relação direta com as operações de registro de imóvel:

REGISTRO DE IMÓVEL

O registro do imóvel no Cartório traz :

Muita segurança **93%**

Pouca segurança **7%**

Compraria um imóvel não registrado?

Não **93%**

Não sabe **7%**

Sim **0%**

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS



REGISTRO DE IMÓVEIS PELA PREFEITURA

VOCÊ É A FAVOR DA PREFEITURA REALIZAR O REGISTRO DE IMÓVEIS?

Contra **85%**

A favor **9%**

Indiferente **4%**

Não sabe **2%**

A PREFEITURA REALIZANDO O SERVIÇO TRARIA:

Burocracia **85%**

Dificuldade **85%**

Insegurança **85%**

Corrupção **80%**

Custos **65%**

Mais agilidade **4%**

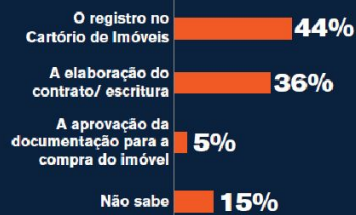
Mais segurança **2%**

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

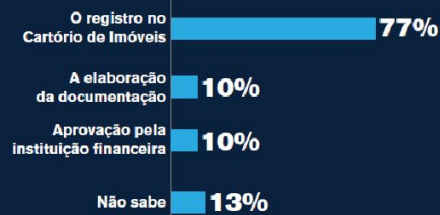


REGISTRO DO IMÓVEL E DA GARANTIA DE FINANCIAMENTO

O QUE FOI MAIS RÁPIDO NA COMPRA DO IMÓVEL:



O QUE FOI MAIS RÁPIDO NO REGISTRO DA GARANTIA DO FINANCIAMENTO:



Observou-se que os usuários corporativos também não são favoráveis a mudanças na gestão dos Cartórios pela Prefeitura. Além do mais, é indicado que tal serviço traz segurança ao processo, além de ter sido a fase de maior celeridade tanto na compra de um imóvel, quanto no registro da garantia do financiamento.

Pelo exposto, conclui-se⁸³ que tanto o usuário pessoa física quanto o pessoa jurídica não desejam mudanças em relação a quem seja o responsável pela execução dos serviços de Foro Extrajudicial. Ou seja, analisando-se apenas esse aspecto, o modelo ideal é o de delegação pela Administração Pública, conforme preconizado pela Constituição Federal de 1988.

5.2 Qual o melhor modelo em vigência no país?

Apesar de cada Estado do país possuir um contexto histórico, político e cultural diferente, o modelo de gestão por meio da delegação a concursados é praticamente uma unanimidade.

Conforme observado em alguns casos mais recentes, a gestão das Serventias por delegatários e não por indicados dos Tribunais de Justiça elevou sobremaneira o profissionalismo do sistema. Acre⁸⁴ e na Bahia⁸⁵ são exemplos notórios da literatura, mas Goiás também apresentou resultados claros de que essa vertente tem sido bem sucedida.

⁸³ A conclusão foi tomada apenas com base na pesquisa mencionada, em virtude da ausência de mais estudos sobre o assunto.

⁸⁴ Revista Cartórios com Você, nº 10 – Vol. 2 – Nov. e Dez. de 2017, página 16.

⁸⁵ Revista Cartórios com Você, nº 6 – Nov.16/Fev.17, página 8.

Para cotejar essas duas alternativas de administração, utilizou-se o critério da avaliação da qualidade na prestação dos serviços. Nesse ponto, talvez o melhor indicador em destaque atualmente seja o das premiações PQTA⁸⁶, conforme já apresentado anteriormente.

Notou-se que, a partir de 2015, o Estado de Goiás começou a figurar entre os melhores do país quando o assunto é a excelência na prestação dos serviços de Foro Extrajudicial. Na última edição do prêmio, em 2017, as Serventias goianas ficaram em terceiro do país, com 10 unidades premiadas, considerando a principal categoria, a Diamante, atrás de Santa Catarina (14 unidades premiadas), Mato Grosso (12) e empatadas com São Paulo (10)⁸⁷.

Pode-se inferir, a partir desse raciocínio, que os Estados mencionados são destaque em relação a sua estrutura de gerenciamento. Por conseguinte, vale a pena analisar mais detalhadamente cada um deles.

Primeiramente, comparou-se a composição das Despesas, Repasses Legais, Impostos e Rendimento do Titular para estes Estados⁸⁸:

⁸⁶ Ver página 26.

⁸⁷ Prêmio de Qualidade Total ANOREG 2017, acessado em 19.Mar.2018, link: <http://www.anoreg.org.br/site/2017/11/18/pqta-2017-da-anoregbr-premia-130-cartorios-referencias-e-m-prestacao-de-servicos-no-brasil/>.

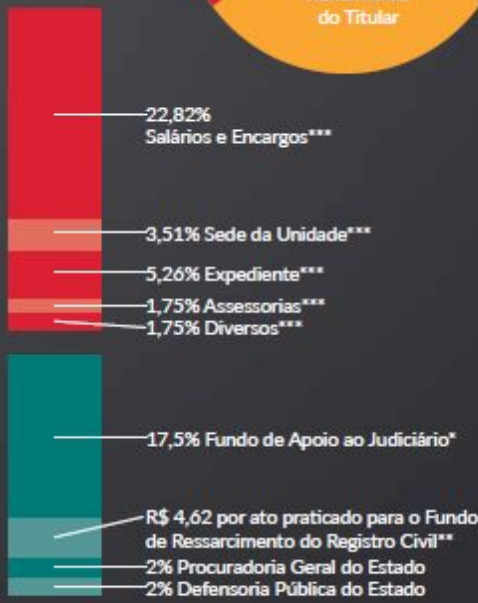
⁸⁸ Revista Cartórios com Você, Ano 2, 8ª edição, maio e julho 2017, página 19 e 25.

GOIÁS
Lei Estadual
12.986/1996

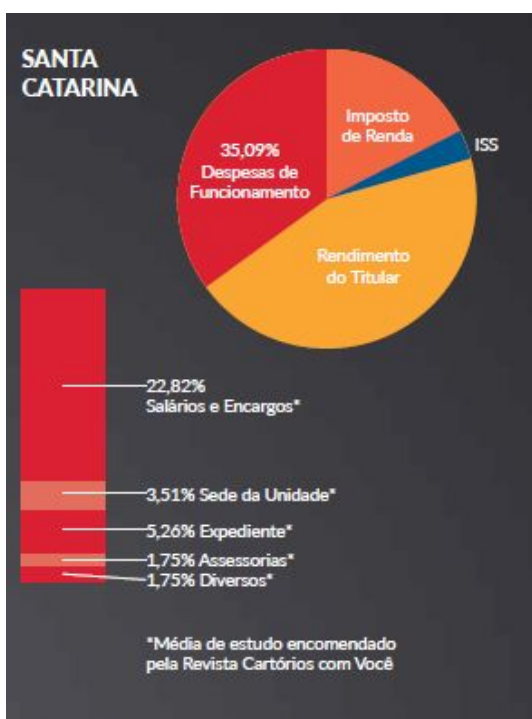


*Média de estudo encomendado pela Revista Cartórios com Você

MATO GROSSO
Lei Estadual
7550/2001



*Os recolhimentos para o Poder Judiciário varia de acordo com a faixa de renda dos cartórios
**O valor recolhido para o fundo do Registro Civil é fixo, exceto para os atos gratuitos
***Média de estudo encomendado pela Revista Cartórios com Você



Para facilitar a visualização, foi elaborada a tabela abaixo comparando os itens de cada um desses entes federativos:

Comparativo da Composição de Despesas, Repasses Legais e Rendimento do Titular

Análise: Capitais de Santa Catarina, Mato Grosso, Goiás e São Paulo

	Santa Catarina	Mato Grosso	Goiás	São Paulo
Repasses Legais	0,00%	17,50%	39,00%	38,49%
Despesas de Funcionamento	35,09%	35,09%	35,09%	40,45%
Imposto de Renda	16,48%	12,21%	5,75%	4,42%
ISS	5,00%	3,00%	5,00%	5,00%
Rendimento do Titular	43,43%	32,20%	15,16%	11,64%

Alíquota do Imposto de Renda	27,50%
------------------------------	--------

A partir dos números apresentados⁸⁹, é possível observar que cada Estado possui uma composição diferente a respeito dos indicadores em questão. Goiás é, dentre os quatro, o que mais possui Repasses Legais, com 39%, e tem uma estrutura mais semelhante à de São Paulo,

⁸⁹ Alíquotas do ISSQN obtidas a partir das seguintes referências. São Paulo: Lei ordinária 13701-03 SP, link: [https://leismunicipais.com.br/pdf/Lei-ordinaria-13701-2003-Sao-paulo-SP-consolidada-\[14-11-2017\].pdf](https://leismunicipais.com.br/pdf/Lei-ordinaria-13701-2003-Sao-paulo-SP-consolidada-[14-11-2017].pdf); Cuiabá: Lei Complementar 043-1997 MT, link: <file:///C:/Users/Bruno%20Cavalcanti/Downloads/TABELA%20ATUALIZADA%20PARA%202017.pdf>; Florianópolis: Decreto Municipal 2.154-03 SC, link: http://portal.pmf.sc.gov.br/arquivos/arquivos/pdf/21_05_2010_13.21.31.2beef556918a41083730b6b60370c3ec.pdf.

apresentando um percentual de Despesas menor (35,09% contra 40,45%) e, conseqüentemente, um Rendimento do Titular maior do que os Cartórios paulistas (15,16% contra 11,64%). Já Santa Catarina demonstra um modelo totalmente diferente dos demais Estados, sem o recolhimento de Repasses Legais e, em consequência, um dos maiores Rendimentos para o Titular do país. Por outro lado, Mato Grosso figura entre Santa Catarina e Goiás, com Repasses Legais de 17,50% e Rendimento do Titular de 32,20%.

Conforme observado, ainda não é possível apontar uma relação consistente entre o modelo utilizado nos dois Estados mais premiados do Brasil. Para avançar no raciocínio, elaborou-se uma tabela comparativa de alguns dos emolumentos cobrados por cada um deles⁹⁰, conforme abaixo:

Comparativo dos Emolumentos

Análise: Capitais de Santa Catarina, Mato Grosso, Goiás e São Paulo

Registro de Imóveis		Com Repasses			Sem Repasses			
		Goiás	São Paulo	Mato Grosso	Santa Catarina	Goiás - Repasses	São Paulo - Repasses	Mato Grosso - Repasses
Registro de Imóvel com valor declarado	R\$ 150.000,00	2.033,86	1.565,61	4.191,30	1.208,31	1.240,65	963,01	3.457,82
	R\$ 190.000,00	2.033,86	1.844,04	4.191,30	1.360,00	1.240,65	1.134,27	3.457,82
Averbação com valor declarado	R\$ 150.000,00	610,16	424,74	4.191,30	447,23	372,20	261,26	3.457,82
	R\$ 190.000,00	610,16	464,14	4.191,30	452,46	372,20	285,49	3.457,82
Incorporação (valor máximo da tabela)		5.784,58	390.237,74	41.918,08	1.360,00	3.528,59	240.035,23	34.582,42
Tabelionato de Notas								
Procuração e substabelecimento (com poderes <i>ad judicium</i>)		44,13	83,75	55,48	34,00	26,92	51,51	45,77
Registro Civil								
Casamento		249,13	402,40	348,98	130,90	151,97	247,52	287,91
Protesto								
Certidão positiva ou negativa de protesto		57,77	12,92	35,79	10,35	35,24	7,95	29,53
Protesto (valor máximo da tabela)		913,87	2.272,52	346,15	1.360,00	557,46	1.397,82	285,57

A partir dos números encontrados, constatou-se que Goiás continua numa posição intermediária dentre os Estados comparados. Interessante notar, no entanto, que Santa Catarina é o que possui os menores custos de emolumentos. Fato que vai ao encontro de que este Estado não cobra Repasse Legal, daí poder cobrar um valor total menor dos consumidores.

Para expurgar da análise as discrepâncias dos Repasses Legais, foram adequados os valores dos emolumentos de Goiás, Mato Grosso e São Paulo. Agora, ao se cotejar Goiás com Santa Catarina, pode-se verificar que os emolumentos goianos se aproximam bastante dos catarinenses, ficando inclusive menores em algumas situações, como no caso do Registro de Imóveis com valor declarado de R\$ 190.000,00⁹¹.

⁹⁰ Cada Estado do país tem autonomia para definir sua própria tabela de emolumentos. A discrepância desse modelo é enorme, conforme observado neste trabalho.

⁹¹ O sistema tributário justo deve cobrar mais daqueles com maior renda. Nesse aspecto, os emolumentos do Registro de Imóveis de Santa Catarina são mais injustos do que os de Goiás, pois, neste último, imóveis de valores maiores possuem custos maiores, enquanto naquele não se observa tal situação. Para conceito de Justiça Tributária, pesquisar Consultor Jurídico, artigo "Necessidade de reforma geral de tributos é inadiável, publicado em 5.Ago.13, acessado em 19.Mar.2018, link

Conforme visto anteriormente, Goiás e São Paulo possuem estruturas de composição de Despesas e Repasses Legais semelhantes. Assim, ao se comparar os emolumentos dos dois Estados, observa-se que São Paulo busca uma justiça tributária maior ao exigir mais dos contribuintes de maior renda e de transações imobiliárias de maior vulto.

Já em comparação com Mato Grosso, Goiás cobra emolumentos substancialmente menores, mesmo ao se retirar nos dois casos os Repasses Legais, conforme indicado nas colunas sem repasses.

Em resumo, a partir do comparativo entre os Estados mais premiados do país em relação a qualidade no atendimento e cumprimento de normas de certificação - Santa Catarina e Mato Grosso -, verificou-se que:

- i. Com um Rendimento do Titular mais elevado, espera-se que haja uma maior taxa de investimento no próprio negócio, de modo a garantir sua sustentabilidade.
- ii. A alegação do item anterior tem maior probabilidade de ser verdadeira, caso a atuação do sistema fiscalizatório por parte da Corregedoria do Tribunal de Justiça seja mais eficiente e incisiva, bem como a da própria Anoreg e Sinoreg destes Estados no sentido de difundir boas práticas e adequar as Serventias aos aspectos exigidos na premiação PQTA.
- iii. Como as premiações averiguam aspectos padronizados em todo o Brasil, é notório que as Serventias tanto de Santa Catarina quanto de Mato Grosso possuem elevados índices de qualidade, independente das elevadas divergências nos emolumentos cobrados da população.
- iv. A informação de que emolumentos mais elevados implicam num serviço de maior qualidade não pode ser comprovada. Veja-se que Santa Catarina possui a menor tabela, enquanto Mato Grosso tem a mais elevada. Todavia, aquele Estado ainda se sobressai nas certificações.
- v. O nível de satisfação da população deve ser maior em Santa Catarina, pois neste o consumidor possui um serviço de elevado padrão de qualidade e paga uma das menores, senão a menor, tabela de emolumentos do país.
- vi. O mesmo não se pode inferir em relação à arrecadação do Poder Público catarinense, uma vez que as Serventias deste Estado recolhem apenas o imposto municipal.

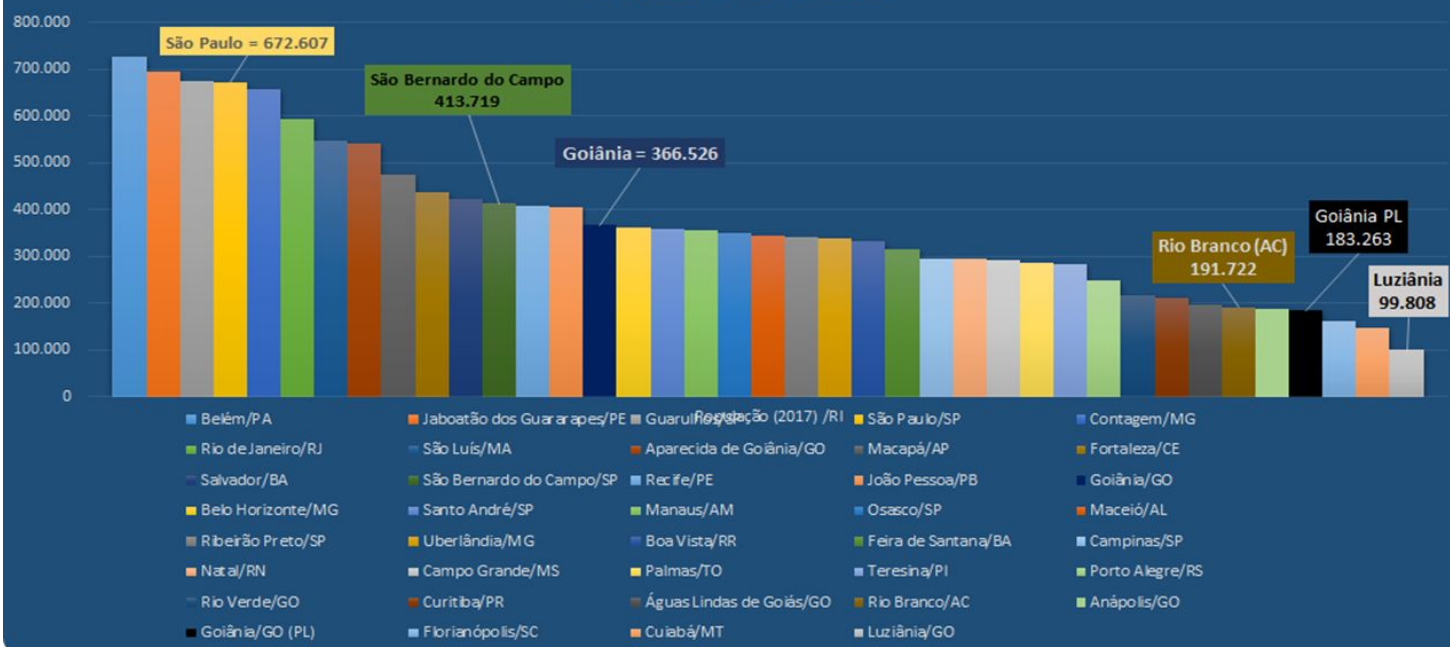
Como instrumento comparativo, foram elaborados dois gráficos nos quais estão indicados a relação População⁹² pela quantidade de Serventias de Registro de Imóveis e Protesto de Títulos⁹³ em algumas das principais cidades do país. Em seguida, apresentou-se o resultado dos Cartórios de Registro de Imóveis:

<https://www.conjur.com.br/2013-ago-05/justica-tributaria-necessidade-reforma-geral-tributos-inadiave>

⁹² Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, Panorama das cidades brasileiras, acesso em 25.Mar.2018, link: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/panorama>.

⁹³ Relação de Serventias Extrajudiciais obtida a partir do link: http://www.cnj.jus.br/corregedoria/justica_aberta/?, acessado em 26.Mar.2018.

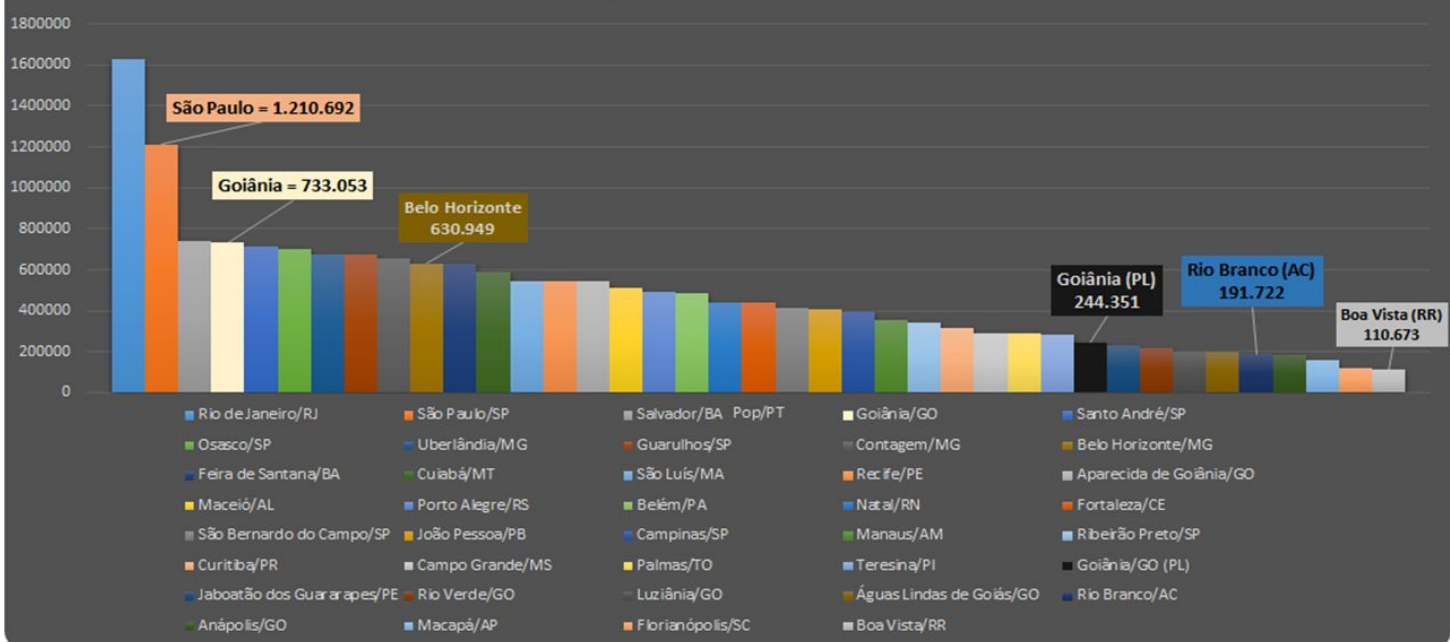
População (2017) / Número de Serventias de Registro de Imóveis Comparativo entre Cidades



Pelo exposto, a cidade de Goiânia possui uma relação de 366.526 habitantes por Serventia de Registro de Imóveis, considerando a situação atual. Caso o Projeto de Lei seja implementado, esse número reduzirá para 183.263 hab./Serventia para a capital do Estado.

Ao analisarmos esse resultado, constatou-se que, na situação atual, a capital goiana está abaixo de São Paulo (672.607 hab./Serventia) e São Bernardo do Campo (413.719 hab./Serventia). No entanto, após o PL, esta ficará abaixo de cidades como Rio Branco – AC (191.722 hab./Serventia) e pouco à frente de Luziânia (99.808 hab./Serventia).

População (2017) / Número de Serventias de Protesto de Títulos Comparativo entre Cidades



Em relação aos Cartórios de Protesto de Títulos o cenário é semelhante. Atualmente, Goiânia possui uma relação de 733.053 hab./Serventia, figurando entre São Paulo (1.210.692 hab./Serventia) e Belo Horizonte (630.949 hab./Serventia). Ao se implantar o modelo proposto pelo Poder Judiciário do Estado, a configuração seria bem diferente, chegando a 244.351 hab./Serventia, pouco à frente de Rio Branco – AC (191.722 hab./Serventia) e de Boa Vista – RR (110.673 hab./Serventia).

5.3 Existe um modelo ideal?

Ainda que ausente de estudos técnicos consistentes a respeito do assunto, pode-se deduzir, com base na linha de raciocínio defendida no presente estudo, que as melhores Serventias do país são aquelas que investem no negócio em busca de eficiência e excelência no atendimento à população. Não fosse essa a estratégia por elas utilizada, não estariam elas entre os melhores premiados da Anoreg/BR.

Pelo mesmo motivo, a gestão dos concursados tende a apresentar resultados melhores do que a gestão anterior⁹⁴, pois utilizam o mérito e o gerenciamento eficiente de seus fatores de produção como premissa básica de uma administração bem sucedida.

Nesse ponto vale a menção ao observado no caso do Cartório 3º Registro de Imóveis de Goiânia que, conforme atestado na tabela Comparativo das Áreas de Atuação: Registro de Imóveis⁹⁵, terá sua área de atuação aumentada em aproximadamente 3%, totalizando 198,2 km². No entanto, a mesma Serventia sofreu inúmeros apontamentos extremamente negativos em relação a sua conduta com o consumidor⁹⁶, além de ter alcançado o pior desempenho na pesquisa Cliente Oculto, com apenas 38,6% da pontuação máxima.

Por outro lado, o Cartório 1º Registro de Imóveis da capital goiana talvez esteja entre os melhores do país no quesito qualidade nos serviços prestados ao cidadão, além de ter alcançado uma pontuação de 91,4% na pesquisa Cliente Oculto e, mesmo assim, sofrerá uma redução de 90% de sua área de atuação.

Outro aspecto essencial diz respeito à atuação das Corregedorias dos Tribunais de Justiça e Associações dos Estados. Mesmo que não seja possível atestar por meio de literatura especializada, a lógica indica que, em Estados nos quais as Corregedorias e Associações são mais atuantes, exigindo dos titulares uma postura correta frente ao consumidor, os resultados devem ser consideravelmente melhores.

Por fim, não se pode concluir, a partir dos números e pesquisas realizados até então, se os pequenos ou os grandes cartórios atendem melhor a população⁹⁷.

A partir do conhecimento adquirido até aqui, pode concluir que o melhor modelo de prestação de serviços de Foro Extrajudicial no país é aquele:

⁹⁴ Novamente vale a menção aos apontamentos feitos a respeito da situação observada no Acre e Bahia.

⁹⁵ Ver Capítulo 2, página 8.

⁹⁶ Ver Item 3.2.2, página 25.

⁹⁷ Não se encontrou na literatura especializada sequer o conceito do que seja uma Serventia de pequeno ou grande porte.



6. QUAIS AS CONTRAPROPOSTAS SUGERIDAS?

Após a análise do que estima-se ser o melhor modelo em vigência atualmente no país, tem-se vasta quantidade de informações que permitem ser sugeridas propostas para a melhoria da gestão das Serventias do Estado de Goiás, de modo a se aproveitar melhor a capacidade empreendedora dos delegatários, sem impactar negativamente a arrecadação aos cofres públicos e, ao mesmo tempo, aumentar o nível de satisfação daqueles que verdadeiramente pagam pelos serviços: a população.

O objetivo do presente Capítulo é apresentar propostas a partir de experiências bem sucedidas aplicadas em outros setores e que podem ser úteis ao desenvolvimento dos Cartórios do Estado.

6.1 Relatórios de Correição

Inicialmente, em virtude da relativa deficiência observada no acesso às informações e na padronização de relatórios e pesquisas, sugere-se a implantação de um sistema mais transparente no que diz respeito a informações de Custos, Repasses Legais, Ponto de Equilíbrio para cada tipo de Serventia. Veja-se como exemplo a grandiosa e, às vezes absurda, divergência atestada nos valores dos emolumentos cobrados em todos os Estados do país.

Tal transparência, além de estar proclamada na Constituição Federal como um princípio de cumprimento obrigatório, deve ser abrangida inclusive pelos órgãos de fiscalização e controle dos Tribunais de Justiça dos Estados, de maneira a possibilitar a comparação e aproveitamento do que tem funcionado eficientemente nos melhores Cartórios. Os relatórios de correição das Serventias são extremamente valiosos não apenas para apontar falhas, mas também para se criar um padrão de boa gestão. Casos de sucesso devem ser divulgados, assim como se deve aprender com casos de insucesso.

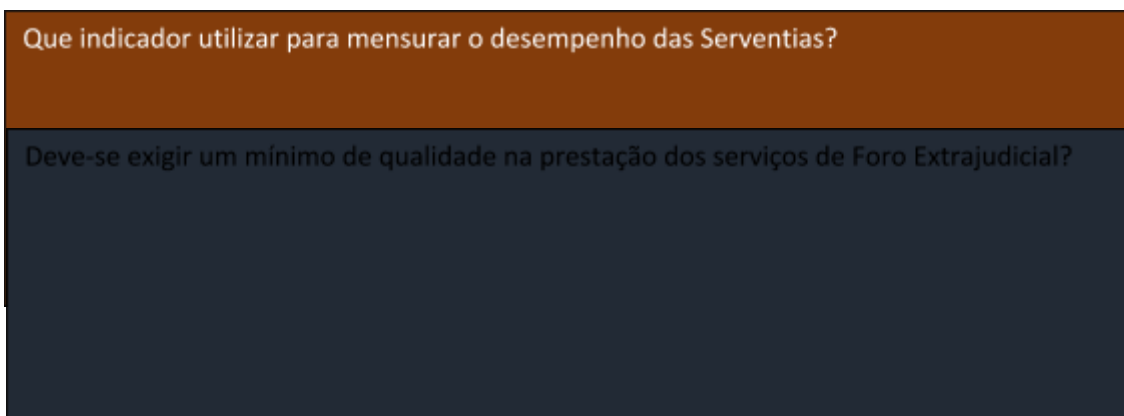
Nesse sentido, exigir um mínimo de qualidade nos serviços prestados nas Serventias nada mais é do que mera consequência do que espera uma sociedade mais exigente e consciente de seus direitos, além de uma postura ética e moral do administrador público e de seus delegatários.

Tal raciocínio segue em linha com as metas do Conselho Nacional de Justiça para implantação nos próprios cartórios até junho de 2018, cujo foco é a padronização dos sistemas, segurança predial e das informações, com vistas ao melhor atendimento ao público⁹⁸

Ademais, conforme extraído da pesquisa realizada pelo Instituto Datafolha⁹⁹ e conforme relatado ao longo do presente estudo, a população reconhece os Cartórios como uma entidade de elevado potencial na prestação de serviços. Logo, é de se esperar que sua estrutura tenha condições de absorver mais funções que são historicamente realizadas pelo Setor Público. Essa situação tem sido observada com frequência na prática¹⁰⁰, e, além de aliviar a pressão sobre os órgãos da Administração Pública, pode proporcionar maior qualidade no atendimento à população. No entanto, essa absorção de novas atividades pelas Serventias deve vir acompanhada, obrigatoriamente, de ações do sistema de fiscalização e regulação dos Tribunais de Justiça, de modo a se exigir, novamente, um padrão mínimo de gestão condizente com a excelência que se espera na prestação de serviços ao consumidor.

Nesse ponto, vale uma análise mais consistente a respeito da importância de se avaliar periodicamente uma instituição ou empresa. Ao se preocupar em mensurar o desempenho de sua equipe, a instituição adquire valiosa oportunidade de verificar se está seguindo no caminho de seu plano estratégico ou fugindo dele. Exemplos bem sucedidos de mensuração em outras áreas apontam que essa é uma ferramenta valiosa não apenas para o olhar interno, como também demonstra transparência e respeito aos seus consumidores.

Pois então, pode-se questionar:



⁹⁸ Consultor Jurídico, artigo “Corregedoria Nacional de Justiça propõe metas de padronização a cartórios”, acessado em 19.Mar.2018, link:

<https://www.conjur.com.br/2017-dez-08/corregedoria-nacional-propoe-metas-padronizacao-cartorios>.

⁹⁹ ANOREG/BR, Relatório de Pesquisas e Índices de Satisfação dos Cartórios no Brasil, pesquisa realizada pelo Instituto Datafolha, Novembro de 2015, link:

<http://www.anoreg.org.br/site/wp-content/uploads/2018/02/PESQUISA-DATA-FOLHA.pdf>

¹⁰⁰ Ver capítulo 4, página 29.

6.2 Índice de Desempenho e Satisfação do Consumidor – IDS/GO

Propõe-se no presente estudo, aos moldes do utilizado pela ANEEL em seu IASC¹⁰¹ ou mesmo do conceito apresentado pela UNDP ao elaborar o Índice de Desenvolvimento Humano – IDH¹⁰², criar uma cesta de indicadores que possibilitem às Corregedorias dos Tribunais de Justiça avaliar de forma consistente, periódica e tecnicamente fundamentada as atuações das Serventias sob suas responsabilidades. Além disso, tal medida serve a pelo menos três finalidades essenciais ao bom funcionamento do sistema:

- i. Comparativo do desempenho entre os Cartórios (por tipo, região, porte, etc.) num determinado período de tempo
- ii. Estabelecer faixas de valores deste indicador que apontem a real situação de cada Cartório
- iii. Mensurar o nível de satisfação da população com os serviços prestados pelas Serventias

Como sugestão, chamou-se o indicador de Índice de Desempenho e Satisfação do Consumidor das Serventias do Estado de Goiás – IDS/GO, que representa, de fato, uma cesta de indicadores necessários para mensurar os principais aspectos da operação gerencial dos Cartórios, bem como aqueles diretamente relacionados à satisfação de seus consumidores¹⁰³. Abaixo é apresentado o modelo sugerido¹⁰⁴:

¹⁰¹ Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, Conheça o IASC, artigo publicado em 10.Fev.2016, acessado em 5.Mar.2018, Link: http://www.aneel.gov.br/metodologia-iasc/-/asset_publisher/ri7lpR3R2YkT/content/evolucao-iasc-e-be-nchmarks-internacionais/655804?inheritRedirect=false&redirect=http%3A%2F%2Fwww.aneel.gov.br%2Fmetodologia-iasc%3Fp_id%3D101_INSTANCE_ri7lpR3R2YkT%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-2%26p_p_col_count%3D1.

¹⁰² Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), acessado em 19.Mar.2018, link: <http://www.br.undp.org/content/brazil/pt/home/idh0.html>.

¹⁰³ O objetivo do presente Capítulo não é esgotar o detalhamento de uma metodologia de cálculo do indicador IDS/GO, mas apresentá-lo como uma alternativa viável e moderna para a mensuração do desempenho dos Cartórios do Estado.

¹⁰⁴ Faz-se necessário, evidentemente, acrescentar todos os aspectos analisados pela Corregedoria do TJ/GO em relação aos devidos aspectos e formalidades legais.

Indicador de Desempenho e Satisfação do Consumidor das Serventias do Estado de Goiás - IDS/GO

Análise Periódica

	Nota					
	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
1. Aspectos Estruturais						
a. Estacionamento						
b. Recepção						
c. Local para Espera						
d. Quantidade de Cadeiras						
e. Espaço Físico da Serventia						
f. Baias de Atendimento						
g. Setor de Arquivo						
h. Setor de Informática						
i. Segurança da Informação						
2. Obrigações Legais						
a. Emolumentos cobrados de acordo com a legislação						
b. Repasses efetuados de acordo com a legislação						
3. Atendimento						
a. Recepção						
b. Atendimento nos Serviços de Registro						
c. Tempo de Espera (minutos)						
d. Nível de Satisfação						
e. Nível de Confiança						
f. Tabela de Emolumentos está visível?						
g. Possui sistema de registro dos atendimentos (senhas)?						
h. Número de reclamações na Ouvidoria						
4. Outros aspectos						
a. Segurança						
b. Projeto Social na área de atuação						
c. Ações de Sustentabilidade						
d. Planejamento Estratégico						

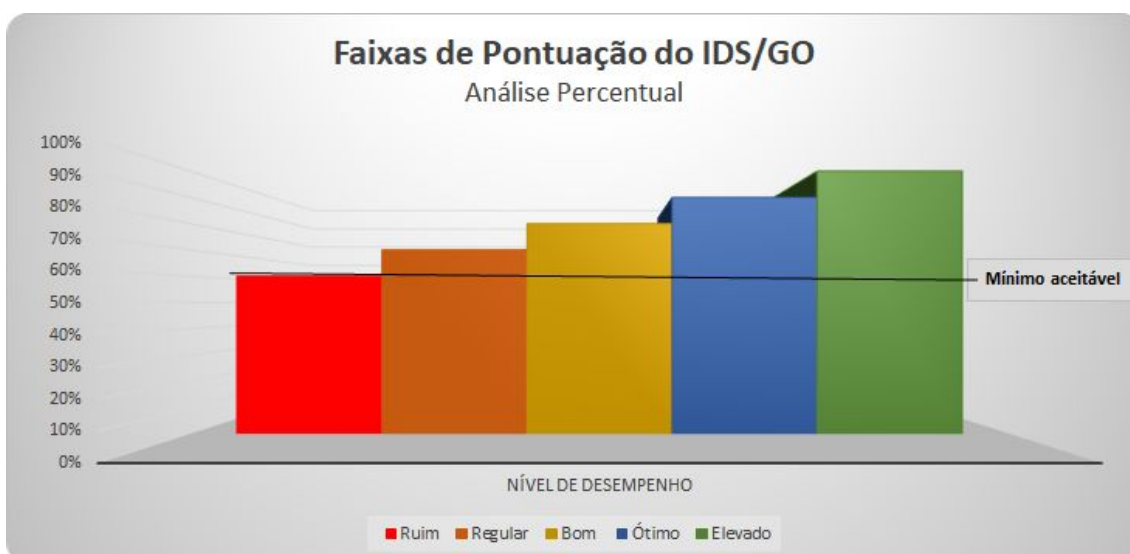
Dessa maneira, cada Serventia poderia ser avaliada periodicamente, por exemplo, a cada fiscalização da Corregedoria, de acordo com todos esses itens. Uma Serventia poderia alcançar a pontuação máxima no IDS/GO, de 100%, caso consiga elevado nível de desempenho em todos os aspectos mensurados, ou a mínima, de 0%, no caso contrário. Para melhor entendimento, foram sugeridas, logo abaixo, algumas faixas de pontuação que seriam indicativas da atuação de cada Cartório:

Faixas de Pontuação do IDS/GO

Análise Percentual

Nível de Desempenho	Abaixo de	60% a	70% a	80% a	90% a	Considerações
	60%	70%	80%	90%	100%	
Elevado						Referência no padrão de atendimento
Ótimo						Ótimo desempenho, alguns ajustes a fazer
Bom						Bom desempenho, ajustes importantes a realizar
Regular						Desempenho regular, necessita de correções em vários aspectos
Ruim						Desempenho abaixo do esperado. Necessita de correções imediatas

Graficamente, as faixas de pontuação podem ser representadas assim:



Além do foco na padronização do atendimento ao consumidor e de um desempenho gerencial que garanta a segurança das informações e documentais, sugeriu-se a inclusão de indicadores que valorizem as iniciativas de sustentabilidade e ações sociais nas áreas de atuação das Serventias. Ações dessa grandeza demonstram não apenas o quanto a Serventia devolve à comunidade, mas contribuem enormemente para reverter os resquícios da imagem negativa deixada pelas administrações anteriores dessas instituições.

Por fim, ao analisar as faixas de pontuação sugeridas para o IDS/GO, deve-se preocupar sempre em propor ações construtivas para a melhoria do sistema e prazos para implantação e correção das irregularidades. Outro aspecto simples e de grande resultado prático seria a concessão de um selo de certificação às Serventias classificadas na faixa verde (Elevado Nível de Desempenho). Assim, estaria demonstrado que o sistema de avaliação está baseado efetivamente no mérito, premissa fundamental para um sistema de sucesso.

6.3 Receita Bruta Mínima

A Lei número 19.191 de 2015, de iniciativa da Assembleia Legislativa do Estado de Goiás, dispõe sobre os emolumentos dos serviços notariais e de registro, e estabelece, em seu artigo 17, uma receita mínima para os Cartórios do Estado de 10 (dez) salários mínimos¹⁰⁵. A elaboração desse instrumento se coaduna com os preceitos econômicos, pois promove um incentivo aos delegatários para atuar na gestão de Serventias cuja arrecadação não gere atrativo econômico aos seus agentes.

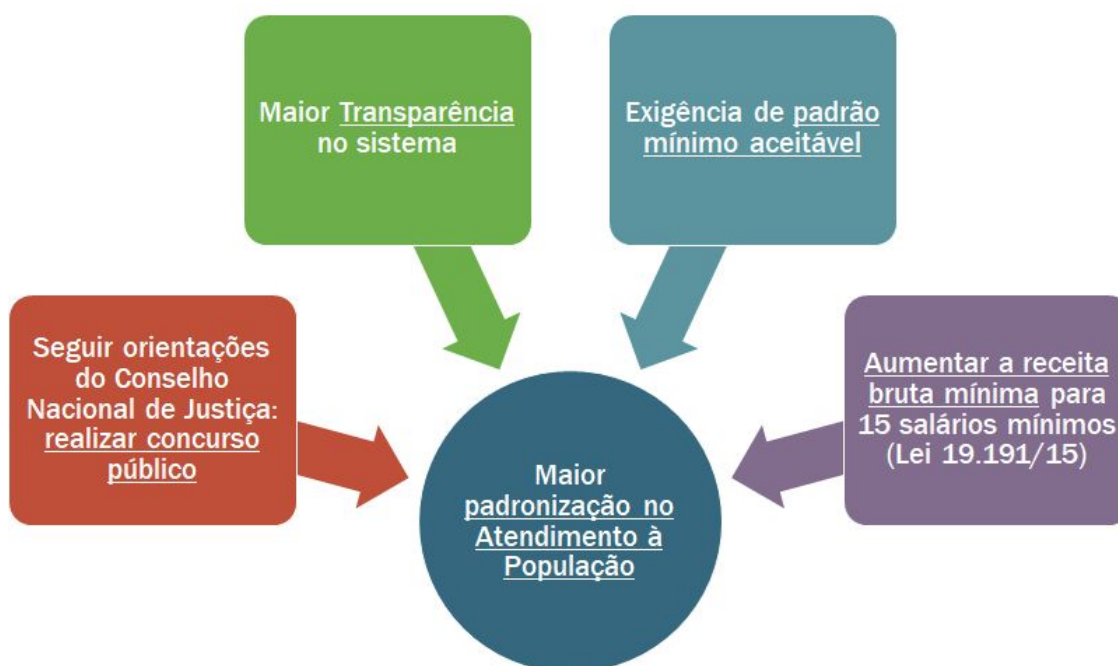
Além disso, atrai mão de obra mais qualificada para a administração dessas entidades, bem como o possível aumento no investimento nos próprios Cartórios, fato que não seria possível realizar, não houvesse a garantia de uma receita mensal nesse montante.

¹⁰⁵ Lei 19.191/2015, art. 17, página 5.

No entanto, em virtude de se encontrarem inúmeras Serventias vagas em Goiás, propõe-se, no presente estudo, a ampliação desse valor para 15 (quinze) salários mínimos, permanecendo-se inalterado o percentual do fundo garantidor dessa receita.

6.4 Resumo das Propostas

Em resumo, são propostos 4 aspectos essenciais para a melhoria do sistema atual dos Serviços de Foro Extrajudicial do Estado de Goiás, conforme o quadro abaixo. Entende-se que todos eles contribuirão sobremaneira para a maior padronização do atendimento à população, num nível de prestação de serviços mais elevado do que o observado atualmente.



7. CONCLUSÃO

Ao se propor a edição de um projeto de lei, o Poder Público deve, obrigatoriamente, se pautar pelos princípios orientadores elencados explicita ou implicitamente em todo ordenamento jurídico. Nesse contexto, é indispensável recordar que o norte de cada iniciativa oriunda do serviço público é o interesse público. Sob esse enfoque e conforme as bases dos ensinamentos econômicos, o presente estudo analisou como seriam impactados todos os agentes - população, Serventias e órgão fiscalizador/regulador - envolvidos na prestação dos Serviços de Foro Extrajudicial do Estado de Goiás caso o Projeto de Lei aqui mencionado fosse implementado.

O que se observou no levantamento das Serventias foi uma enorme discrepância na qualidade da prestação dos serviços ao cidadão, bem como na estrutura física dessas instituições. Enquanto algumas possuem fortes marcas de um sistema historicamente parternalista¹⁰⁶, outras representam verdadeira excelência no trato com o cidadão. A diferença desse modelo de gestão reside, principalmente, no investimento dos delegatários nos próprios

¹⁰⁶ Revista Cartórios com Você, n. 10 - Vol 2 - nov. e dez.17, pág. 25.

Cartórios, no desenvolvimento das equipes internas e na implementação de uma estratégia muito semelhante à utilizada nas melhores empresas da iniciativa privada do país. Quanto mais essa administração se aproxima deste último modelo, melhor é a prestação de serviços.

A melhoria do sistema passa, portanto, pela criação de estratégias que valorizem as Serventias que têm realizado um bom trabalho para a população. Desvalorizá-las ou prejudicá-las apenas fará o mesmo com o cidadão, além de ser grave atentado ao princípio da meritocracia.

Ademais, propor iniciativas que elevem o custo para a população, como será o caso dos Cartórios de Registro de Imóveis e de Protesto de Títulos, precisam levar em consideração o que pensa quem efetivamente pagará por isso. É preciso ouvir a população por meio de pesquisas antes de editar um Projeto de Lei que lhe onere, e não depois de implementado. Revestir essas iniciativas com justificativas ou interesses que não o do povo é no mínimo imoral.

Apesar disso, é importante ressaltar que a concorrência no setor deve ser aumentada, além da melhoria do acesso da população aos Cartórios. Entretanto, esse argumento somente é válido para os Cartórios de Tabelionato de Notas, pois o aumento de Serventias de Registro de Imóveis e de Protesto de Títulos prejudicará, e não irá melhorar, o nível de satisfação do cidadão.

Por fim, conforme desenvolvido tecnicamente no presente estudo, conclui-se que o Projeto de Lei nos moldes do que está proposto irá prejudicar todos os agentes do setor. Ao invés de se propor uma reestruturação dos Serviços de Foro Extrajudicial, entende-se que ao menos três ações teriam forte impacto positivo no sistema e, conseqüentemente, no nível de satisfação da população: fortalecimento da fiscalização/regulação da Corregedoria do Tribunal de Justiça do Estado, realização de concurso público para preenchimento das Serventias vagas e aumento da Receita Bruta para os delegatários, de modo a, novamente, incentivar o investimento nos negócios, no capital humano e no sistema¹⁰⁷.

É papel dos órgãos reguladores e fiscalizadores atuar corrigindo as falhas de mercado, disseminar boas práticas para todo o sistema, sempre com o objetivo de elevar a qualidade na prestação dos serviços e, por conseguinte, padronizar o atendimento ao cidadão, além de sancionar os agentes que desrespeitarem as regras de conduta. Criar novas falhas de mercado prejudicará justamente aquele a quem o sistema deve respeito: a população.

Esse é o nosso parecer,

Flávio Lemos Guerra

Economista – CORECON/GO - 933/D

FLG Orientação Financeira

¹⁰⁷ Revista Cartórios com Você, n. 10 - Vol 2 - nov. e dez.17, pág. 14.

Bruno Cavalcanti Teixeira

Mestre em Políticas de Desenvolvimento Econômico

Universidade Erlangen/Nurembergue

FLG Orientação Financeira

BIBLIOGRAFIA