



**PRÊMIO QUALIDADE TOTAL  
ANOREG – PQA 2017  
13ª EDIÇÃO  
REGULAMENTO**



## REGULAMENTO PQT A 2017 (REG002AS/2)

### ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO .....	3
2. PRÊMIO DE QUALIDADE TOTAL ANOREG-BR – PQT A .....	3
3. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO .....	4
4. PREMIAÇÃO .....	5
5. RESULTADOS.....	6
6. INSCRIÇÕES.....	6
7. AUDITORIAS.....	6
8. CONFIDENCIALIDADE .....	7



## REGULAMENTO PQT A 2017 (REG002AS/2)

### 1. APRESENTAÇÃO

Associação dos Notários e Registradores do Brasil – (Anoreg-BR)

SRTVS – Quadra 701, Lote 5, Bloco A, Salas 221 – Centro Empresarial Brasília – Brasília/DF

CEP 70340-907 | Tel.: 61 -3323-1555 | Fax: 61-3226-5073 | email: anoregbr@anoregbr.org.br

<http://www.anoregbr.org.br>

**Presidente da ANOREG BR** – Rogério Portugal Bacellar

**Diretora da Qualidade** – Maria Aparecida Bianchin Pacheco

#### Missão

Fortalecer a atividade notarial e de registro, garantindo a manutenção da gestão privada dos cartórios extrajudiciais para a ampla e eficiente atribuição de segurança jurídica e prevenção de conflitos.

#### Visão

Ampliar o reconhecimento da população e das instituições públicas e privadas de que os cartórios extrajudiciais são fundamentais para a harmonia das relações sociais e o desenvolvimento econômico sustentável do País.

#### Política da Qualidade

Prestar serviços no apoio e evolução das atividades Notariais e Registrais, com o objetivo de atender às expectativas dos clientes, através do comprometimento de todos e da constante busca da melhoria do seu sistema de gestão da qualidade.

### 2. PRÊMIO DE QUALIDADE TOTAL ANOREG-BR – PQT A

O **Prêmio de Qualidade Total ANOREG BR – PQT A 2017** 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.

Nesta 13ª Edição, a auditoria independente do prêmio será coordenada pela **APCER Brasil**, empresa do **Grupo APCER**, organismo referência no setor de certificação ([www.apcergroup.com](http://www.apcergroup.com)).

Este projeto institucional visa estimular a participação e o envolvimento da classe, para que os serviços Notariais e de Registro sejam prestados com maior qualidade, eficiência e segurança para a sociedade brasileira.



### 3. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Os seguintes requisitos de gestão serão avaliados:

- A. ESTRATÉGIA
- B. GESTÃO OPERACIONAL
- C. GESTÃO DE PESSOAS
- D. INSTALAÇÕES
- E. GESTÃO DA SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO
- F. GESTÃO SOCIOAMBIENTAL
- G. GESTÃO DA INFORMATIZAÇÃO E CONTROLE DE DADOS
- H. GESTÃO DA INOVAÇÃO
- I. COMPLIANCE

De acordo com o grau de implementação dos requisitos de gestão, a classificação a ser obtida poderá ser:

CLASSIFICAÇÃO		
CONFORME	C	O requisito é totalmente cumprido. Os processos, procedimentos, critérios, registros e práticas definidas pelo cartório são claros, compreensíveis e orientados para a máxima eficácia e eficiência dos mesmos, para a satisfação do cliente e para a melhoria contínua.
PARCIALMENTE CONFORME	PC	O requisito é parcialmente cumprido. Procedimento documentado mas não totalmente implementado ou prática implementada e suportada em evidências (registros), mas sem suporte para uma aplicação consistente (por exemplo, ausência de monitoramento). Práticas não atualizadas de modo sistemático.
NÃO CONFORME	NC	O requisito não é cumprido.
NÃO APLICÁVEL	NA	O requisito não é aplicável quando a atividade exercida no cartório não abrange a questão enunciada. A não aplicabilidade de cada questão deverá ser registrada e justificada no campo "COMENTÁRIOS".

**Observações:** tendo como objetivo a melhoria contínua do PQTA e o aprimoramento dos participantes, as alterações deste ano incluem a atribuição de novas ponderações aos requisitos, que terão impacto na classificação final do cartório. **Nesse sentido, será possível que um cartório obtenha no PQTA 2017 uma classificação inferior à obtida em outro PQTA que tenha participado anteriormente.**

Não será permitida a apresentação ou complementação de documentos após o encerramento da auditoria, cabendo aos participantes disponibilizar na data da visita do auditor toda a documentação de suporte necessária à avaliação de suas atividades e dos requisitos do PQTA.



Buscando o aperfeiçoamento do PQTA, a edição 2017 do Prêmio informa que os participantes poderão usar como referência e sugestões de boas práticas os requisitos estabelecidos nas normas:

- ✓ ABNT NBR 15906:2010 (Gestão empresarial para serviços notariais e de registro);
- ✓ ISO 9001:2015 (Gestão da Qualidade);
- ✓ ABNT NBR 9050:2015 (Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos);
- ✓ ISO 14001:2015 (Gestão Ambiental);
- ✓ OHSAS 18001:2007 (Gestão da Saúde e Segurança Ocupacional) e NRs: 5, 7, 9, 17, 23 e 24.
- ✓ SA8000 (Responsabilidade Social).

Além disso, como pressupostos para obtenção do Prêmio Diamante serão exigidos:

- ✓ Certificação ISO 9001:2008/9001:2015 **ou** NBR 15906:2010 emitidas por entidades acreditadas no INMETRO.
- ✓ Conformidade da serventia quanto à acessibilidade.

#### 4. PREMIAÇÃO

Serão premiados, de acordo com as categorias abaixo, todos os cartórios auditados que demonstrarem a implementação de iniciativas efetivas de gestão.

- ✓ Pontuação de 0 a 35% = **Menção Honrosa**
- ✓ Pontuação de 36 a 49% = **Prêmio BRONZE**
- ✓ Pontuação de 50 a 84% = **Prêmio PRATA**
- ✓ Pontuação de 85 a 94% = **Prêmio OURO**
- ✓ Pontuação de 95 a 100% = **Prêmio DIAMANTE\***

\*Respeitando as pré-condições supra-citadas.

Fica expressamente autorizada, por todas as partes envolvidas, a utilização das imagens em todo e qualquer material de divulgação do prêmio. Também fica autorizada a utilização do selo de qualidade do **PQTA 2017** por todos os premiados, de acordo com o padrão gráfico fornecido pela ANOREG-BR, em todos os documentos impressos, eletrônicos e no website da serventia, como forma de divulgar a obtenção do prêmio.

A ANOREG-BR encaminhará também aos Tribunais de Justiça e às Corregedorias estaduais respectivas, um ofício informando sobre o prêmio obtido, para destacar o reconhecimento das ações do titular premiado.



## 5. RESULTADOS

Os resultados finais serão divulgados apenas no dia 17 de novembro de 2017, no XIX CONGRESSO BRASILEIRO DE DIREITO NOTARIAL E DE REGISTRO, e posteriormente no site: [www.anoreg.org.br/pqta](http://www.anoreg.org.br/pqta).

Os premiados receberão um troféu nas categorias: **DIAMANTE**, **OURO**, **PRATA** e **BRONZE**, além do Certificado de premiação correspondente e um dossiê que incluirá o Relatório de Avaliação elaborado pelo auditor, com a conclusão geral da auditoria e a indicação de oportunidades de melhoria.

O Guia de Boas Práticas PQTA 2017 estará disponível para download no site da Anoreg-BR.

## 6. INSCRIÇÕES

Estão convidados a participar do PQTA 2017 todos os cartórios brasileiros, de todas as especialidades, independente do tamanho, número de colaboradores e localização geográfica.

As inscrições deverão ser realizadas através do site: [www.anoreg.org.br/pqta](http://www.anoreg.org.br/pqta) até o dia 31/07/2017.

Custos:

1. Até 5 colaboradores: R\$ 1.500,00
2. De 6 a 10 colaboradores: R\$ 2.000,00
3. Mais de 10 colaboradores: R\$ 2.500,00

Em caso de cancelamento da inscrição efetuada até o dia 12/08, haverá a devolução de 50% do valor da inscrição.

## 7. AUDITORIAS

As auditorias serão realizadas durante os meses de agosto, setembro e outubro. O auditor entrará em contato diretamente com o cartório para agendar o dia da auditoria [serão oferecidas 2 (duas) opções de dias].

Os cartórios candidatos deverão fornecer e/ou custear todas as despesas dos auditores relacionadas à auditoria, conforme abaixo:

- a) Valor da auditoria (já incluído no valor da inscrição, pago através de boleto bancário);
- b) Passagem aérea (residência do auditor – cartório – residência do auditor), se necessária;
- c) Despesas com hospedagem e alimentação do auditor, se necessárias;
- d) Reembolso de locomoção terrestre [ex: veículo próprio - R\$ 1,20 (um real e vinte centavos), por quilômetro percorrido, taxi], se houver;
- e) Havendo necessidade de deslocamento terrestre com veículo próprio num tempo superior a 2 horas dos centros das capitais ou dos escritórios onde os auditores estejam locados, será cobrado o valor adicional de R\$ 100,00 (cem reais) por homem/hora trajeto. Caso o



deslocamento seja aéreo, e num trecho superior a 800 (oitocentos) km e/ou para viagens na véspera ou no dia seguinte da auditoria, será cobrado o valor adicional de R\$ 300,00 (trezentos reais) /trecho;

- f) Caso a serventia cancele a auditoria formalmente pré-acordada dentro de um período de 15 (quinze) dias antes da realização da mesma, será cobrado o valor equivalente a 50% (cinquenta por cento) do valor total da logística pré-acordada. Para situações com antecedência menor que 5 (cinco) dias, serão cobrados 75% (setenta e cinco por cento) do valor da respectiva logística sem prejuízo da taxa de inscrição;
- g) Os casos omissos neste regulamento serão tratados pela diretoria da ANOREG e APCER BRASIL.

As despesas acima serão arcadas diretamente pelo cartório auditado, devendo o auditor, previamente à auditoria, enviar um demonstrativo de previsão de despesas, o qual deverá ser formalmente aprovado pelo cartório que deverá encaminhar sua aprovação por escrito ao auditor.

O auditor deverá emitir recibo referente ao reembolso recebido, detalhando natureza das despesas e valores.

Em caso de desistência do cartório após o acordo da data e aprovação das despesas de deslocamento, este será responsável pelo pagamento dos honorários do auditor para a data acordada e de todas as despesas de deslocamento aprovadas e incorridas até a data da desistência.

## **8. CONFIDENCIALIDADE**

A coordenação do PQTA 2017, bem como seus auditores, asseguram o mais absoluto sigilo em relação às informações obtidas durante o processo de auditoria.