


Editorial

Amigo cliente: depois de muito tempo voltamos a editar o informativo *doc:dicas*. Trata-se de um esforço para melhorar nossa comunicação com você, que, mesmo nestes tempos difíceis, tem nos prestigiado utilizando-se de nossos produtos e serviços. Com o advento da Lei 9.534/97 passamos a contar com um fator complicador adicional: grande parte de nossa clientela ficou seriamente comprometida em sua capacidade de trabalho. Apesar de estarmos concentrando nossos esforços nas serventias de Registro Civil e Notas não perdemos o foco de nossa empresa, e hoje temos conseguido gerar alternativas para colocar a *DeMaria* novamente no caminho do crescimento. A partir de agora, reiteramos, faremos um esforço para não descontinuar este informativo e para colocá-lo a par de tudo o que acontece em nosso ambiente, e, sobretudo, prestar um serviço de suporte técnico preventivo, alertando-os sobre como resolver problemas corriqueiros relacionados à operação do software DOC.

Um abraço.



Agnaldo De Maria


Agnaldo De Maria

Suporte Técnico

Há muito tempo não alteramos nosso sistema de Suporte Técnico. Trata-se de um serviço no qual o cliente liga e é atendido diretamente pelo responsável do setor, tendo seu problema resolvido em mais de 95% dos casos. A cobrança é feita à razão de R\$ 0,80 por minuto, sempre que

parte também à não utilização do serviço. Estamos propondo, através deste informativo, uma **pesquisa** para verificar quais clientes gostariam de aderir a um sistema opcional de Suporte Técnico. Trata-se de um contrato com valor fixo e suporte ilimitado (dentro da possibilidade de nossa estrutura de telefonia). Veja as condições abaixo e entre em contato com Carolina (telefone 0800-111016) para informar se você gostaria de aderir ao novo sistema. Como esta "opção" demanda mudanças de procedimentos na *DeMaria*, utilizaremos a pesquisa para aferir se uma quantidade mínima de clientes se interessará, para que possamos implantá-la.

Novo Suporte Técnico

Qual seria o valor deste contrato ?
R\$ 48,00 por mês.

Eu teria direito a fazer quantas ligações ?

Quantas forem necessárias. E embora venhamos a registrá-las, o tempo de cada uma não interferirá no valor cobrado, que será fixo.

E se eu ainda possuir franquia ?

Como o valor mensal do Suporte por Contrato é equivalente a 1 (uma) hora, quem tiver alguma franquia será abonado do pagamento correspondente. Digamos que você possua uma franquia de 30 minutos - neste caso a primeira mensalidade será de R\$ 24,00.

No sistema tradicional, como eu só pago quando o acumulado é igual ou superior a R\$ 15,00, como ficaria este novo Suporte por Contrato se eu possuir um débito pendente?

Digamos que você possua um acumulado de R\$ 10,00. Ele estaria em "estado de espera", ou seja, aguardando chegar no valor mínimo para faturamento, que é de R\$ 15,00. Neste caso, se você optar pelo novo sistema, este acumulado será **abonado**, o que significa que ele não será incluído na primeira mensalidade do novo Contrato.

Se o pagamento é fixo, então não receberei mais o Extrato de Suporte Técnico ?

Não. O Extrato continuará sendo emitido,

usuário pois acaba listando ligações muito antigas.

Qual a estrutura que a DeMaria estaria colocando a disposição para atender o Suporte Técnico ?

Não haveria mudanças na estrutura, ou seja, um atendente com uma linha dedicada. Se você ligar e estiver ocupado, poderá deixar recado na outra linha para ser contactado assim que o suporte em curso for finalizado. Utilize, neste caso, a discagem gratuita (0800) para fazer o pedido.

Não existem planos para aumentar os postos de atendimento ? Às vezes tento ligar e não consigo linha...

Se a adesão ao novo sistema for grande, talvez seja possível. A *DeMaria* faturou nos últimos 15 meses (janeiro/98 a março/99) R\$ 9.926,00 com o Suporte Técnico, o que perfaz uma média mensal bastante inferior ao custo do serviço. Esta decisão também dependeria de outro fator: recentemente tivemos um pedido de mais linhas aprovado pela empresa telefônica de São Paulo, mas ainda não há prazo para instalação.

Muda alguma coisa quanto ao horário de atendimento ?

Não. Continua das 9 às 12 e das 13 às 17 horas, de segunda a sexta-feira.

Se eu concordar, quando o novo sistema será implantado ?

Bem, em primeiro lugar só colocaremos em prática o novo sistema se houver uma quantidade mínima de clientes manifestando interesse. Se isso ocorrer, o sistema será implantado no início de junho, com o primeiro pagamento para dia 15 de julho - o que significa que você pagará no dia 15 sempre o suporte efetuado do primeiro ao último dia do mês anterior.

O Contrato teria reajuste ?

Sim, assim como nossos outros contratos, este seria por 12 meses prevendo renovação. E o valor seria corrigido pelo índice do IGP-M da Fundação Getúlio Vargas dos últimos 12 meses.

Até quando posso pensar ?

Para cumprir os prazos acima,

o acumulado ultrapassa R\$ 15,00. Acontece, entretanto, que, em alguns casos, este acumulado demora a ser atingido e quando isso acontece o cliente "se espanta" com a cobrança de serviços realizados há meses atrás. Isso se deve em parte à franquia que concedemos na aquisição ou locação do sistema e em

para que nós possamos avaliar o resultado de nosso serviço, desde que ele nos seja remetido de volta com sua avaliação. A única diferença é que será impresso sempre com as ligações do mês. Lembre-se que hoje o Extrato só é emitido quando há necessidade de pagamento, o que, às vezes, confunde o

necessitamos de uma resposta até 21 de maio de 1999. Ligue para o telefone 0800-111.016 e informe para Carolina que se interessa pelo novo Suporte Técnico. Se você não tem interesse pelo novo sistema, não há necessidade de ligar.

Bug do milênio Ano 2000

Em comunicado recente (nº 288/99) a Corregedoria Geral de Justiça do Estado de São Paulo determinou que os senhores titulares e interinos do serviço extra-judicial de registro e notas ficassem atentos quanto à adequação de sistemas para o ano 2000. Aproveitamos, então, esta primeira nova-edição do *doc:dicas* para informar o seguinte:

O bug do milênio e o *doc*

Fizemos uma análise sobre o impacto da virada do ano de 1999 para 2000 no software *doc* (todos os módulos) e listamos abaixo o resultado:

CAMPOS DOS BANCOS DE DADOS

Ok, todas as datas estão com 8 dígitos.

LAYOUT DE RELATÓRIOS

Ok, com exceção dos Mapas do IBGE impressos (Registro Civil - ver a seguir), todos os demais estão adequados.

FUNÇÕES DE CÁLCULO ENVOLVENDO

DATAS

Ok, todas adequadas.

LAYOUT DE TELAS E DATAS COMO

PARÂMETROS

Ok, todas adequadas.

DENOMINAÇÕES EXTERNAS ENVOLVENDO

DATAS

Ok, arquivos anuais com nomenclatura adequada.

ARQUIVOS EXTERNOS EXPORTADOS

Nos módulos de Registro Civil, SEADE ok, mas os layouts definidos pelo IBGE e INSS não contemplam as datas no formato correto.

O que deve ser alterado:

1. A coluna de "ano" das datas do mapa impresso do IBGE nos módulos de Registro Civil, grafará o ano 2000 como "****" (dois asteriscos). Como o layout é realmente muito justo, deverá ser reformulado até março/2000;
2. A geração e visualização dos arquivos para envio de disquete ao IBGE e INSS (ainda nos módulos de Registro Civil) deverá ser alterada para considerar o ano da data no formato completo (2000 ao invés de 00), mas dependerá de instrução direta dos dois institutos. Como o próprio IBGE está reformulando o sistema de entrega das estatísticas em disquete, devemos ter uma posição em breve, provavelmente antes do lançamento da nova versão do *doc*;
3. padrão de digitação das data deverá ser alterado, para quando se preencher 01/01/00 o sistema altere

Consulte nossa homepage na Internet: www.demaria.com.br

para 01/01/2000 e não 01/01/1900, como ocorre hoje. Não se trata, entretanto, de problema real, já que desde a versão distribuída em 1994 o *doc* está preparado para acolher digitação de datas com 8 dígitos. O objetivo é apenas criar uma facilidade, que será implementada na versão posterior do programa.

O bug do milênio e o seu computador

O bug do milênio não diz respeito apenas ao software, mas também ao seu computador. Geralmente os sistemas que manipulam datas (e o *doc* assim se enquadra) obtém-na, atualizada, do relógio interno do computador, chamado RTC. Alguns computadores poderão apresentar problemas na virada de 99 para 2000, não retendo a nova data ou retroagindo-a de maneira estranha.

Para diagnosticar este problema, a *DeMaria* está disponibilizando um disquete contendo programa específico para este fim, facilitando assim o seu trabalho de verificar se seus equipamentos podem ser atingidos. Veja as condições abaixo:

Valor do disquete

R\$ 19,00

Forma envio e pagamento

Por postagem normal, incluso no preço. Sedex não está incluso, caso usuário prefira entrega rápida.

Inclui

Programa de diagnóstico da RightTime Company, Miami, freeware, traduzido para português pela *DeMaria* e texto informativo sobre o bug do milênio.

Como pedir

Ligue para 0800-111.016 e fale no horário comercial com Carolina.

Atenção!



Usuários do *doc* que adquiriram o programa de forma parcelada ou pelo sistema de locação não devem proceder alterações de data para o ano 2000 e acessar o sistema pois isso poderá ocasionar reflexo negativo no controle interno dos contratos, impossibilitando o retorno da data para o dia atual.

Compras

Colocamos à sua disposição os seguintes produtos:

Etiquetas para Reconhecimento de Firmas e Autenticações

Formato 107x36 mm, com recurso de segurança (faqueamento estrelado, tinta UV e anti-reagente, microletra, adesivo rollprint ultra-aderente, brasão reticulado).

Preço
500 unidades - R\$ 15,00
1000 unidades - R\$ 25,00
2000 unidades - R\$ 45,00
caixa com 4 milheiros - R\$ 78,00
frete não incluso

CD-Rom do Recorte Judiciário

Somente para serventias extra-judiciais do Estado de São Paulo, com conteúdo completo das Decisões da CGJ-SP, Acórdãos do CSM e Comunicados, de agosto/1998 a março/1999. Inclui software de consulta Adobe Acrobat Reader ®.

Preço
R\$ 69,00
frete não incluso

Promoção
R\$ 55,20

20% de desconto para pedidos até 14 de maio de 1999.

Pastas

Pastas extras para assinantes do Recorte Judiciário ou para você que quer manter as edições do *doc:dicas* devidamente armazenadas. Branca com logotipo *DeMaria*, garras fortes para 4 furos.

Preço
R\$ 10,00
frete não incluso

Encomendas com:

Carolina

0800-111.016

horário comercial

Você tem débitos conosco ?

V

veja abaixo o que acontece e como você deve proceder caso possua algum débito com a *DeMaria*:

Restrições

As restrições aos inadimplentes são seletivas. Isto quer dizer que o locatário em atraso (ou aquele que adquiriu em parcelas) não receberá a senha para o uso do software no mês seguinte, e aquele que dever Suporte Técnico ficará privado somente de receber suporte.

Como fazer para acertar

Deve-se efetuar uma ligação para a *DeMaria* para se saber o valor atual do débito e ser instruído de como proceder o pagamento. Evite enviar o dinheiro através de depósito bancário, por ser difícil de identificar.

Pagamento "em cima da hora" versus senha

Muitos clientes deixam para efetuar o pagamento no primeiro dia útil do mês e têm dificuldade de obter a senha via telefone. Nestes casos aconselhamos duas alternativas:

- (a) pague com antecedência e, se achar

interessante, solicite o envio de carta informando a senha, ou;

- (b) na ligação feita no primeiro dia do mês envie antes um fax do comprovante, para que possamos disponibilizar imediatamente a informação de sua senha.

Atraso na nova versão

Mais uma vez voltamos ao assunto da nova versão do software *doc*. Já chegamos a informar a alguns clientes, mas utilizamos o novo *doc:dicas* para nos posicionarmos definitivamente sobre a questão:

Motivos do atraso

Tendo um contingente efetivo de mais de 90% de clientes Registradores Cíveis de Pessoas Naturais, acabamos por sofrer as conseqüências da entrada em vigor da Lei 9.534/97, chamada Lei da Gratuidade. Isso fez com que nos movimentássemos em dois sentidos, que comprometeram sobremaneira o tempo disponível para conclusão desta tarefa: (1) elaboração de alternativas concretas para incremento de receita a curto prazo, o que redundou, felizmente, no sucesso do Recorte Judiciário e ainda outros produtos a serem lançados este ano, e (2) participação ativa de Agnaldo De Maria no processo político de encaminhamento de soluções para a resolução da questão da gratuidade, através da Associação dos Oficiais do Registro Civil do Interior do Estado de São Paulo - RECIVIL PAULISTA.

Qual o estágio atual

A nova versão, originalmente denominada 98, foi retomada ainda no primeiro semestre de 1998, mas sofreu descontinuidade ainda naquele ano, 3 meses depois, devido aos motivos expostos. Do que será alterado, cremos que apenas 15% foi concluído. Não contamos aí o desenvolvimento de um novo módulo para controle de selagem, que seria integrado aos demais e que praticamente foi finalizado naquele período.

Qual a previsão atual

Conforme reunião interna realizada em abril, reolocamos a meta para início do período de atualização em agosto de 1999. Contudo devido ao incremento cada vez maior das atividades descritas no item 2 da exposição de motivos, estamos ainda apreensivos quanto ao cumprimento desta meta.

E aqueles que possuem direitos à nova versão, como ficam ?

Não terão prejuízos. A *DeMaria* está prorrogando os prazos contratuais de todos aqueles que nos honraram com a intenção de atualizar o programa. De

qualquer maneira, como se trata de uma quebra contratual, estamos dispostos a ressarcir aos usuários que não puderem aguardar pelo lançamento da nova versão. E, apenas para informar, não estamos firmando novos contratos de atualização já há alguns meses.

E as sugestões feitas ?

Estão catalogadas em nosso sistema e serão consideradas durante o trabalho.

Automação Notarial

Se você é usuário do módulo de Automação Notarial, o *doc:NT*, e recebeu o formulário de pesquisa, favor responder para que possamos direcionar melhor nossos esforços sobre este produto. Lembre-se: responda até o final de maio/1999, no máximo!

Cursos

Segue abaixo nosso calendário de cursos. Estaremos recebendo inscrições para os mesmos a partir de agora. Participe! Você poderá obter melhores resultados aprendendo a manipular corretamente todos os recursos que os softwares *DeMaria* possuem.

Características

- Treinamento na sede da *DeMaria*
- Exemplos práticos
- Um aluno por computador
- Instrutor especializado
- Carga horária de 13 horas/aula (sempre na sexta e Sábado)

Preço

3 parcelas de R\$ 99,00

Incluso

- Pernoite em hotel 3 estrelas apto single (ar, TV, telefone e café da manhã)
- Almoço na sexta e no Sábado e coffee-breaks
- Traslados hotel-DeMaria-hotel (aeroporto se necessário)
- Sala com ar-condicionado e retroprojektor
- Material de apoio
- Certificado de conclusão

Forma de pagamento

Entrada até uma semana antes do início do curso e mais 2 pagamentos, através de envio de cheque nominal à ADM Informática Ltda. ou autorização de débito em cartão de crédito VISA.

Confirmação

Deverá ser preenchido formulário e enviado o pagamento da entrada. Só efetuaremos a devolução da entrada se a desistência ocorrer até 7 dias úteis antes do início do treinamento. O treinamento poderá ser cancelado se não houver quantidade mínima de participantes (3),

sendo devolvido os valores pagos integralmente.

Calendário

28-29 de maio	REGISTRO CIVIL
18-19 de junho	AUTOMAÇÃO NOTARIAL
09-10 de julho	MÓDULO FINANCEIRO
23-24 de julho	REC.DE FIRMAS
06-07 de agosto	REGISTRO CIVIL
20-21 de agosto	AUTOMAÇÃO NOTARIAL
17-18 de setembro	MÓDULO FINANCEIRO
01-02 de outubro	REC.DE FIRMAS

Ligue agora e reserve sua vaga!

Dicas do mês

Neste mês vamos dar especial ênfase às cópias de segurança. Gaste um pouco de seu tempo diário para se precaver de problemas futuros – VOCÊ PODE ESTAR CORRENDO O RISCO DE PERDER TODOS OS DADOS E CONFIGURAÇÕES JÁ FEITOS ATÉ HOJE !!!

1 Cópia diária

EXTREMAMENTE IMPORTANTE!!!

- Fazer cópia em disquetes de boa qualidade (**ver dica 3**);
- Não gravar nos mesmos disquetes todos os dias;
- Fazer grupos de disquetes para dias alternados (Seg-Qua-Sex , Ter-Qui-Sab, Quinzenal ou Mensal, de acordo com o movimento do cartório)
- Periodicamente restaurar os dados (**ver dica 4**) para ter certeza que os disquetes estão corretos, evitando assim surpresas desagradáveis na hora em que se faz necessário seu uso. Os problemas podem ser:

- a) disquete danificado,
- b) arquivo não foi transferido para o disquete, ou ainda
- c) cópia errada, ou seja, não se faz a troca do disquete quando o programa pede para colocar o próximo disquete (ISSO FOI RELATADO COM FREQUÊNCIA PARA NÓS: CUIDADO!).

- Trocar os disquetes a cada 6 (seis) meses, **pois eles costumam se danificar com certa facilidade.**

- Cuide bem de sua unidade de disquete. De preferência utilize-a somente para acionar os discos da própria cópia, evitando outros discos mais antigos ou de procedência duvidosa (**podem conter vírus**).

2 Configuração da cópia de segurança

Acrescentar no início do arquivo CONFIG.SYS a seguinte linha de comando:

```
DEVICE=C:\WINDOWS\SETVER.EXE
```

Reiniciar o computador e em seguida digitar no prompt do MS-DOS

```
SETVER BACKUP.EXE 5.0  
SETVER RESTORE.EXE 5.0
```

Reiniciar o computador novamente.

Definir o tipo de programa redutor de arquivo para Z (PKZIP). Isto é feito na opção FUNÇÕES AUXILIARES / DIAGNÓSTICO GERAL DO SISTEMA / PREFERÊNCIAS.

3 Geração da cópia de segurança

Na opção FUNÇÕES AUXILIARES / FAZER CÓPIA DE SEGURANÇA defina:

- A unidade (drive) onde serão copiados os arquivos;
- tipo de cópia, ou seja, completo, só dados ou só programa. Basta fazer cópia dos dados, pois para o programa se tem os disquetes de instalação.

Outra forma de fazer cópia é executar a opção de FAZER CÓPIA DE SEGURANÇA que existe em cada submenu de cada módulo, mas aconselhamos a utilização da opção existente em "Funções Auxiliares", para que seja feita a cópia dos dados de todos os módulos do *doc* existentes no computador, de uma só vez.

4 Restauração da cópia de segurança

A restauração não é feita pelo *doc* e sim pelo MS-DOS.

- Ir para o prompt do MS-DOS e posicionar-se no diretório DOC:

```
C:\>CD DOC <ENTER>
```

- Digitar o comando para restauração:

```
C:\DOC>RESTORE A: C: /S <ENTER>
```

- Descompactar os arquivos necessários:

```
C:\DOC>CD N <ENTER>  
C:\DOC\N>PKUNZIP N.RED <ENTER>
```

- Responder a pergunta Overwrite ? com a letra "A", se quiser restaurar todos os arquivos ou então, responda com a letra "Y" apenas para o arquivo que interessar.

- Reordenar os dados (veja dica 7).

Outra pergunta freqüente é a seguinte:

Quando restauramos os dados

eles são acrescentados aos que já se encontram armazenados no disco ?

A resposta é **NÃO**: ao se restaurar os dados os arquivos são **SOBREPOSTOS** inteiramente. Da mesma maneira, quando se faz a cópia não são copiados apenas os dados incluídos desde a última vez, e sim **TODOS OS DADOS EXISTENTES**. Por isso quando se inicia o procedimento de cópia deve-se começar sempre colocando o primeiro disco.

5 Arquivo anual

Transfere todos os registros de um determinado ano para um arquivo que pode ser copiado para disquete e excluído do disco rígido.

Aconselhamos, entretanto, que você crie o arquivo anual apenas se percebe lentidão no programa. Hoje os discos rígidos tem grande capacidade de armazenamento, por isso não é comum haver necessidade de se excluir o arquivo anual do disco rígido. A criação do mesmo é **INTERESSANTE** se você quiser trabalhar no seu dia-a-dia com um **arquivo menor**, ou seja, mais rápido.

Atenção: crie apenas o arquivo anual depois do primeiro trimestre e **não se esqueça de indicar que quer gerar o arquivo do ano anterior** e não do atual!

6 Arquivo por livro

Transfere todos os registros de um determinado livro, podendo-se determinar o intervalo de folhas. O arquivo por livro pode ser ativado e desativado para consulta diretamente do disquete.

Aconselhamos o uso deste recurso (arquivo por livro) apenas se você estiver com **POUCO ESPAÇO EM SEU DISCO RÍGIDO**. Os disquetes não são meios de armazenamento aconselhados para armazenar dados durante muito tempo. Outro fator negativo é que, geralmente, os registros de um livro de Registro Civil não cabem em um único disquete.

Caso você possua uma unidade de alta capacidade (**ver dica 8**) então a opção de arquivos por livro poderá ser **INTERESSANTE**.

7 Compactar e reordenar dados

- **Compactar** significa reduzir o arquivo retirando os registros excluídos,
- **Reordenar** significa reclassificar os dados que porventura estejam desordenados devido a uma saída incorreta do programa (ex. queda de energia, ou desligar o computador sem ter encerrado o programa)

Dentro desta função lhe será perguntado se quer apagar **APENAS** os arquivos temporários. Responda **SIM** a esta pergunta somente se você recebeu a mensagem de **MUITOS ARQUIVOS**

TEMPORÁRIOS EXISTENTES. Se você deseja reordenar ou compactar então prossiga respondendo negativamente.

Excluir os arquivos temporários significa apagar determinados arquivos que são criados e utilizados apenas durante a execução do programa.

8 Unidades de alta capacidade (Zip drive)

O Zip drive é a mais conhecida unidade de armazenamento para discos removíveis de alta capacidade. Utiliza discos de 100 Mbytes, ou seja, cada um equivale a aproximadamente 70 disquetes convencionais. A *DeMaria* aconselha o seu uso, pois os discos tem maior vida útil e cópia de segurança passa a ser muito mais fácil.

Existem dois tipos de Zip drive: interno e externo. **Aconselhamos o interno, que é instalado DENTRO do gabinete do seu computador, por ser bem mais rápido**. O externo é aquele que é conectado à saída paralela (utilizada pela impressora).

Os disquetes tem custo razoável: em torno de R\$ 20 a R\$ 30.

Indicamos o uso desta unidade, principalmente se você já está utilizando mais de 3 discos para fazer a sua cópia. Com certeza os clientes do módulo de Reconhecimento de Firmas que digitalizam as assinaturas **NECESSITAM** deste recurso !