

## Editorial

*Embora não seja assim uma tarefa tão fácil, a edição mensal do doc:dicas tem conseguido atingir seus objetivos: fazer com que a DeMaria chegue mais perto de seus clientes. Temos sido informados de que ele está sendo LIDO, o que para nós é motivo de comemoração. Afinal, neste "mar" de papéis que é rotineiro encontrar dentro de um cartório, não é raro que um ou outro documento menos importante passe despercebido. Como o software DOC é um produto que vem amadurecendo durante o tempo, ler o doc:dicas pode significar ganhos substanciais de produtividade. Damos destaque nesta edição a uma carta enviada para nós por um Oficial do interior do Estado de São Paulo. Além de sugestões, ele relata alguns problemas ocorridos, que poderiam ter sido resolvidos, a priori, de duas maneiras: (a) consulta ao Manual Técnico On-Line, ou (b) consulta ao Suporte Técnico. Embora não temos dados concretos sobre isso, cremos que o Manual Técnico On-Line é pouco consultado, apesar de ser mencionado no Manual de Instalação, que é editado em papel. Estamos, inclusive, cogitando a possibilidade de voltar a editar em papel aquele manual de referência, que poderia ser utilizado para consultas esporádicas. A segunda opção, o Suporte Técnico, às vezes não é utilizada pela serventia devido a seu custo. Vamos portanto, utilizar a íntegra daquela carta para ESCLARECER sobre as dúvidas e nos POSICIONARMOS sobre as sugestões que foram colocadas, pois é provável que outros clientes tenham tido ou venham a ter as mesmas idéias e os mesmos problemas. Embora já tenhamos manifestado nossa satisfação em receber a colaboração deste Oficial em carta*



**Embora o computador seja fundamental, nada mais justo do que um escrivão possuir uma bela caneta!...**

*endereçada diretamente à sua serventia, aproveitamos o ensejo para reiterar nossos agradecimentos e a estimular quaisquer outros clientes a nos enviarem, por quaisquer meios, suas dúvidas, sugestões e/ou reclamações, pois necessitamos desta participação para aprimorar nossos serviços. Inclusive no final desta edição estamos convocando a todos para avaliarem nosso serviço de Suporte, cujo "titular" foi trocado recentemente. Esta avaliação é tão importante para nós que resolvemos sortear uma bela caneta (veja foto acima) para aqueles que nos responderem até o dia 20 de setembro. Não deixe de participar !*

*Um abraço.*

*qj.*  
Agnaldo De Maria

## Organizando o atendimento

Você que vive o dia-a-dia de uma serventia de registro ou de notas sabe das dificuldades do atendimento ao público. Atender bem ao cliente virou até uma certa obsessão, não só entre as empresas do comércio e do setor terciário, mas também entre as indústrias, que não param de inaugurar os seus "call-centers". No serviço público a tendência também está sendo seguida, e é inevitável que se espere isso também do segmento extra-judicial.

Aproveitamos este espaço para chamar a sua atenção sobre o problema e também para fornecer (com certa humildade, é claro!) algumas dicas sobre como melhorar seu atendimento.

Outro dia estávamos conversando com um Oficial de cartório e este reclamou da falta de movimento no horário de almoço (recentemente, em SP, a Corregedoria instituiu a obrigatoriedade do funcionamento das serventias com mais de três funcionários neste horário). Mas uma placa afixada fora da serventia ainda indicava o antigo horário de funcionamento !

É claro que erros básicos como este podem não ser tão catastróficos, mas, além do esforço para corrigir ser pequeno, um ou outro mal entendido pode ser evitado se certos "detalhes" não forem esquecidos.

Se sua serventia tem grande movimento ou se os recursos humanos disponíveis para o atendimento ao público são insuficientes, seja em momentos de "pico" ou não, você deve dar especial atenção à organização de seu atendimento. Comece analisando o seguintes pontos:

- (a) Faça um esquema de rodízio entre seus funcionários de tempos em tempos, de maneira que numa eventual situação de pico, você possa remanejá-los de função;
- (b) Não raro as pessoas entram nos cartórios apenas para obter informações verbais. Selecione uma área para o atendimento destes pedidos verbais, destaque um colaborador com habilidade no trato verbal com o público e analise quais as dúvidas mais frequentes e providencie materiais impressos com as respostas, o que pode diminuir o tempo e melhorar a qualidade do atendimento;
- (c) Se os seus clientes costumam esperar, melhore o ambiente da espera. Geralmente o item mais custoso é o espaço. Se puder coloque cadeiras confortáveis, bebedouros e música ambiente – isso não é tão caro e denota que você se preocupa com detalhes. Contudo, pense sempre em como melhorar a agilidade, antes de pensar em

- agregar conforto à espera;
- (d) Se a fila está grande, distribua senhas e estabeleça um controle do tempo decorrido entre a entrega da senha e o recebimento do serviço por parte do usuário. A informação do tempo médio de espera, por setor/serviço/funcionário pode ser uma "mina de ouro" na hora de tomar decisões quanto à melhoria do atendimento. Se a sua serventia tem um movimento razoável, outra dica interessante é criar um setor de recepção, onde o funcionário destacado possa distribuir esta senha e prestar as informações básicas;
- (e) A aparência do ambiente e dos funcionários não só é importante para a imagem do cartório, ela também pode influir diretamente no seu atendimento. Uniformizá-los faz com que o usuário os distingua facilmente no ambiente e, se estiverem identificados por setor (p.ex. um crachá bem visível) eles poderão ser abordados diretamente pelo usuário com pouca margem de erro;
- (f) Estude o fluxo de pessoas dentro da serventia. Exemplo: o balcão de firmas e autenticações que normalmente gera grande fluxo de pessoas deve ficar mais para o "fundo", pois pode-se "entupir" a entrada ou gerar desagradáveis "filas externas";

- (g) Um dos itens considerados importantes hoje na montagem de ambientes de atendimento ao público, é a SINALIZAÇÃO. Geralmente a importância da sinalização é diretamente proporcional ao volume do trânsito gerado no ambiente. Sinalize COM ENFASE os setores de sua serventia. Sempre haverá aquele distraído que vai pegar a fila do reconhecimento de firma sendo que quer lavar uma procuração, mas pelo



**CAIXA**

menos  
você fez  
a sua  
parte;

- (h) Conscientize seus funcionários de que o público deve ser atendido com presteza, embora de maneira padronizada. Evite a síndrome de "cabeça-baixa", que acomete 9 entre 10 funcionários de cartórios. Não deixe o interessado perdido no meio da serventia, oriente-o, encaminhe-o, em resumo, seja SOLÍCITO.

São dicas simples mas que podem diferenciar sua serventia frente ao público, aos concorrentes e às autoridades. Aliás, como o quadro geral em matéria de serventias notariais e de registro não é favorável, **pode-se fazer muito com pouco esforço**. Pense nisso!

## Sugestões e dúvidas de um cliente do interior de São Paulo

Extraído de carta enviada à DeMaria. Veja as interessantes colocações que foram feitas:

### PROBLEMA COM O SÍMBOLO #

*Há alguns dias tivemos um problema dentro do módulo de casamento: a funcionária encarregada da função imprimia os termos de casamento da semana, quando a impressora recusou-se a imprimir por completo um determinado termo. Utilizamos todas as providências cabíveis e conhecidas para solucionar o problema e os resultados eram sempre negativos. Num determinado momento consultamos um analista e ele verificou que o símbolo foi utilizado para o preenchimento do endereço de uma das testemunhas do casamento que residia no exterior. Resolvemos fazer um teste excluindo o # do endereço e a máquina finalizou normalmente a impressão. Diante dos fatos concluímos que este símbolo (#) imobilizou o sistema.*

**Resposta da DeMaria**  
Ver **dica 29**, desta edição

### INCLUSÃO DE REGISTROS DE NASCIMENTOS, ÓBITOS E CASAMENTOS

*Naturalidade e local de registro: o espaço do campo mostra-se insuficiente em ambos os casos, especialmente quando precisamos complementar as informações sobre naturalidade, como lugares, comarcas, distritos, etc. (...) Informações no caso de noivo(a) viúvo(a) ou divorciado(a): seria necessário um pequeno aumento de tamanho, pois o campo atual não é suficiente.*

### Resposta da DeMaria

Como os dados digitados ficam armazenados em forma de banco de dados, a alteração no tamanho de campos era impossível até a versão 97. A partir da próxima versão, a ser lançada em setembro, você poderá alterar o tamanho de qualquer campo do sistema!

### ASSENTAMENTOS ACESSÓRIOS

*Atualmente não podemos configurá-lo em nenhum dos módulos, pois esta opção não inclui recursos como negrito, expansão, compressão, (...) Em algumas situações tais recursos são importantes.*

### Resposta da DeMaria

Este recurso já foi incluído e estará disponível a partir da nova versão: a inclusão de recursos de impressão nos campos de assentamentos acessórios. Não estará incluso, entretanto, o recurso de "espaçamento duplo", conforme mencionado na carta.

## ENDEREÇO DOS PAIS NO MÓDULO DE NASCIMENTO

*Quando erramos ou pulamos uma das seqüências do preenchimento do endereço dos pais no registro de nascimento, até podemos retornar e corrigi-lo, mas as alterações valerão apenas para o termo de nascimento. Os códigos utilizados na configuração do endereço na certidão (@460 a @464) não respondem ao comando de retificação do erro e o repetem na próxima impressão.*

**Resposta da DeMaria**  
Ver **dica 30**, desta edição

## CAMPO DE PROFISSÃO NA TELA DE 2ª VIA DE NASCIMENTO

*Seria bastante viável que a profissão dos pais fosse incluída na 2ª via, pois se faz necessário mencioná-la. Atualmente utilizamos o recurso das "Variáveis Adicionais" para tal.*

### Resposta da DeMaria

Este campo estará disponível na tela de 2ª via a partir da nova versão. Inclusive haverá uma maneira fácil de se alternar entre os dois tipos de telas (normal e 2ª via) mesmo após a inclusão, caso se queira incluir alguma outra informação.

## RELAÇÃO DE ÓBITOS PARA CARTÓRIO ELEITORAL

*O relatório que é enviado mensalmente para o Cartório Eleitoral consta o nome do(a) falecido(a) e indica a zona eleitoral no qual ele se inscreveu. Sugiro um estudo das possibilidades de criação de um campo para o preenchimento do nº do título eleitoral, para que o mesmo seja lançado no relatório. Hoje, este serviço é feito manualmente (manuscrito).*

### Resposta da DeMaria

Também já foi implementado e testado na nova versão, embora ainda não esteja disponível. Outros clientes já sugeriram isso e chegamos a incluir mais dois campos: número do título e número da seção. Haverá também a possibilidade de se emitir o relatório em formato de "ficha", pois alguns Cartórios Eleitorais já reclamaram por isso.

## Calendário de Cursos

17-18/SET MÓDULO FINANCEIRO  
22-23/OUT REC. DE FIRMAS  
19-20/NOV REGISTRO CIVIL  
10-11/DEZ AUTOMAÇÃO NOTARIAL

## Memórias

**A**cabamos de receber, do amigo e cliente Tabeião de Notas e Oficial de Registro Civil de São João Batista do Glória, MG, Zoroastro de Simone, o livro "Glória – Memórias da cidade de São João Batista", o qual colaborou. Escrito por Antonio Grilo e prefaciado pelo atual

prefeito da cidade José Heitor de Oliveira, o livro conta a história da cidade. Um belo trabalho, que acompanha um CD com os hinos municipais. Parabéns! Uma das principais fontes de informações não poderia deixar de ser outra: o acervo do cartório! Lendo a "Aula 17", cujo tema é "senhores e escravos", ficamos de certo modo "tocados" pela transcrição de uma Carta de Alforria, lavrada no "Juízo": "...alforria em que ele próprio e sua mulher concediam a um escravo de nome Francisco Mina, pelo fato de ele ter pago a sua liberdade e cumprido o combinado...". O combinado eram duzentos mil réis e dois anos de serviço! Outros documentos comumente registrados eram os termos de entrega de escravos fugidos. É bom pensarmos que, neste final de século, pelo menos por aqui, possamos manter os registros de pessoas e de bens em livros separados. O capítulo termina constatando o que sentimos: "*Tempos de cativos... tempos tristes!*".

## Sup. Técnico do mês

		%
Total de horas	23:57	
Ligações Cobradas	18:25	76,8
Ligações não cobradas	05:32	23,2
Qtde de ligações	164	

### Principais temas:

Conf. Autoexec/Config	289	20,1
Conf. Documento	204	14,2
Instalação DOC	122	8,5
Atualização de versão	98	6,8
Conf. impressora	82	5,7
Outros temas	643	44,7

## Novos clientes

2º Serviço Notarial e Registral  
JACIARA - MT

Tabelião de Notas  
SÃO LUIS DO PARAITINGA - SP

Cartório do 1º Ofício  
MARABÁ - PA

## Dicas do mês

### 29 Cuidado com o símbolo #

Este caracter (#, normalmente chamado de "cerquilha") tem uma função específica no software DOC: **suspender a impressão**.

Ele foi criado para dar solução a um problema normalmente existente nos cartórios: a impressão dos assentamentos acessórios à margem direita do termo pelo DOC. O problema era o seguinte: se fosse feito um assentamento acessório sendo que já houvesse outro digitado, no momento da impressão

seriam impressos todos os assentamentos acessórios, e não somente o último. Em cartórios onde livro é encadernado após o preenchimento das 200 ou 300 folhas este problema não era sentido visto que não havia a possibilidade de se retirar as folhas do livro para impressão de assentamentos acessórios. Nestes cartórios os assentamentos acessórios são feitos **MANUALMENTE**.

os espaços correspondentes, para que a ANOTAÇÃO seja impressa exatamente abaixo da EMANCIPAÇÃO. O primeiro caracter "#" diz ao DOC para interromper e o segundo caracter "#" diz para suspender a interrupção, ou seja, voltar a imprimir. O campo de assentamentos acessórios ficaria desta maneira:

No exemplo acima a parte indicada em negrito não seria impressa. Mas, reiterando, os espaços/linhas em branco

#EMANCIPAÇÃO: CLAYTON MAURICIO ALMEIDA AGUIAR SIQUIERA, foi emancipado por seus pais, mediante Escritura de Emancipação lavrada a 03/06/92, as fls. 82, do livro 348, do 3º Cartório de Notas - desta Comarca, devidamente registrada neste Cartório sob nº 3367, fls. 136-v.#  
ANOTAÇÃO: CLAYTON MAURICIO ALMEIDA AGUIAR SIQUEIRA, casou-se, neste Cartório no dia 09 de outubro de 1992, com Polyanna Campos Arruda, a qual com o casamento, passou a chamar-se POLYANNA CAMPOS ARRUDA DE AGUIAR SIQUEIRA, livro B-168, fls. 219, termo nº 33.339.

Notamos, entretanto, que alguns cartórios que utilizam o DOC são autorizados a manter os livros em pastas o que possibilita a recolocação da folha de termo na impressora para a impressão de um segundo ou terceiro assentamento acessório. Até versões anteriores este segundo ou terceiro assentamento acessório somente era possível ser feito manualmente.

Basicamente: com o recurso do caracter "#" você pode dizer ao DOC algo como "COMECE AQUI" e "PARE AQUI", de maneira que somente imprima o último assentamento acessório.

### EXEMPLO

Vamos supor que um determinado registro de nascimento já contenha o seguinte assentamento acessório:

EMANCIPAÇÃO: CLAYTON MAURICIO ALMEIDA AGUIAR SIQUIERA, foi emancipado por seus pais, mediante Escritura de Emancipação lavrada a 03/06/92, as fls. 82, do livro 348, do 3º Cartório de Notas - desta Comarca, devidamente registrada neste Cartório sob nº 3367, fls. 136-v.

E você queira incluir um segundo:  
ANOTAÇÃO: CLAYTON MAURICIO ALMEIDA AGUIAR SIQUEIRA, casou-se, neste Cartório no dia 09 de outubro de 1992, com Polyanna Campos Arruda, a qual com o casamento, passou a chamar-se POLYANNA CAMPOS ARRUDA DE AGUIAR SIQUEIRA, livro B-168, fls. 219, termo nº 33.339.

Para interromper temporariamente a impressão do primeiro assentamento acessório introduza um "#" antes da EMANCIPAÇÃO e o recoloca antes do início da ANOTAÇÃO. Isso faz com que, no momento da impressão, seja ignorada a EMANCIPAÇÃO, pulando, entretanto,

seriam contadas para que não fosse REBATIDO o primeiro assentamento acessório.

Após a impressão, pode-se retirar os caracteres "#" se quiser.

### Atenção!

Embora usado normalmente para implementação da impressão dos assentamentos acessórios à margem do Termo, o caracter "#", encontrado no "meio" de qualquer documento ou campo, implica no mesmo resultado, ou seja, **interrupção temporária de impressão**. Isso significa que você NÃO DEVE USAR O CARACTER "#" EM NENHUM CAMPO DOS REGISTROS DE NASCIMENTO, CASAMENTO OU OBITO E NEM NOS DOCUMENTOS DEFINIDOS NESTE MÓDULO!

A interrupção chama-se temporária pois permanece até o fim da impressão do documento ou relatório. Se você colocar em um documento o caracter para interromper a impressão e não colocar outro para suspender a interrupção, a mesma somente valerá para aquele documento. A impressão de um outro documento não será afetada. Note, entretanto, que se o caracter "#" estiver dentro do conteúdo de um campo do registro, a interrupção ocorrer na impressão de qualquer documento ou relatório que contiver uma referência ao mesmo!

### 30 Endereço dos pais no registro de nascimento

A digitação do endereço dos pais no registro de nascimento, é feita de maneira a atender dois objetivos: formatar a informação para o uso nos documentos expedidos pela serventia

e para o arquivo de estatísticas da Fundação SEADE, de São Paulo. Neste segundo caso, necessita-se do endereço "particionado", ou seja, tipo, nome do logradouro, número, complemento e bairro em CAMPOS SEPARADOS. Como isso era uma solicitação do SEADE e como o DOC não possui somente clientes em São Paulo, optamos por manter as três linhas complementares para se digitar estas informações e dotamos o programa de um recurso para "apresentar os campos para digitação em separado". Após a digitação *em separado* o cursor volta-se aos campos de 3 linhas, normalmente, já com o conteúdo previamente preenchido. Desta maneira digita-se o endereço uma vez só, embora ele seja GRAVADO EM DOIS GRUPOS DE CAMPOS: as 3 linhas normais (@341 a @343) e nos campos "particionados" exigidos pelo SEADE (@460 a @464). Se você precisar redigitar o endereço AINDA DURANTE A FASE DE INCLUSÃO, então primeiro apague o conteúdo completo da primeira linha e confirme. Ao voltar, os campos de *Tipo de Logradouro, Nome, Nº, Complemento e Bairro* voltarão a aparecer. Se você estiver acessando o registro por alguma das telas de pesquisa, para alterar os dois endereços faça-o separadamente, entrando na opção de *Dados dos pais* e *Dados opcionais de estatísticas*.

Uma dica importante: para uso nos seus documentos, procure utilizar as funções que retornam a filiação do(a) registrado(a) incluindo o endereço ou os próprios campos de endereço (@341 a @343). Usar os campos "particionados" no formato exigido pelo SEADE (@460 a @464) indicará que você deve rever estes campos sempre que alterar o endereço, o que pode ser contraproducente, principalmente se sua serventia não for de São Paulo.



## Formulário de Avaliação do Suporte Técnico da *DeMaria*

Para cada pergunta, assinale "x" em apenas uma resposta.

SERVENTIA: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 1. Quanto ao período de atendimento

(2ª-feira à 6ª-feira de 9:00 à 11:00h e de 13:00 às 17:00h)

ideal       razoável       ruim

Gostaria de sugerir o seguinte horário: \_\_\_\_\_

### 2. Meio de contato mais preferido para tirar dúvidas

telefone       fax       e-mail       correio

### 3. Nas respostas abaixo avaliarei:

o atendimento que recebi até o março/99, pois desde então ainda não necessitei novamente de suporte

os últimos atendimentos que recebi (novo funcionário)

### 4. O atendimento atualmente é:

ótimo       bom       ruim

Poderia melhorar nos seguintes aspectos: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 5. Como temos retornado suas ligações:

Imediatamente, na mesma ligação

Logo em seguida, não na mesma ligação, mas no mesmo dia

Depois de alguns dias (mais de um)

Não há retorno. Tenho que ligar novamente para lembrar das pendências.

### 6. Você tem algum problema pendente não resolvido pela *DeMaria*?

Sim. Qual? \_\_\_\_\_

Não.

### 7. O nível do (novo) atendente do Suporte

ótimo       bom       ruim

### 8. Como avalia o tratamento dado pelo (novo) funcionário do Suporte

ótimo       bom       ruim

Se ruim, em que sentido? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Tire uma cópia deste formulário, assinale suas respostas e envie-o por fax ou correio até o dia 20 de setembro. Você estará concorrendo à bela caneta Crown da foto da primeira página desta edição. Participe: sua avaliação é muito importante para nós !*