

Editorial

Prezado(a) Cliente:

Como titulares de serventias extrajudiciais creio que vocês entendam a dificuldade de se manter uma boa equipe de colaboradores. Nós temos um certo cuidado da contratação de funcionários e só permanecem aqueles que "se enquadram" em nossa filosofia de trabalho. Como uma empresa de pequeno porte, algumas vezes fomos obrigados a dispensar e isso sempre pôde ser considerado como um grande transtorno. Por menos que o funcionário tenha permanecido na empresa, teremos investido nele (ou nela) tempo de treinamento. Pode parecer pouco mas não é: em empresas de prestação de serviços o tempo é uma das principais matérias-primas. Nesta roda viva atual, não basta fazer bem, tem de fazer rápido. Antes que o cliente reclame, antes que a concorrência perceba... Fazer bem feito em um prazo curto significa excelência. E para chegar a este ponto todos nós devemos, periodicamente, parar tentando analisar com antecedência para onde está indo o nosso negócio. Reajustar caminhos significa reajustar padrões, demitir e contratar, reunir, conversar, estar aberto para novas idéias e disposto a enfrentar novos desafios.

Sempre que tenho oportunidade de visitar meus clientes Oficiais e Tabeliães, costumo observar bastante. Geralmente não constatamos nenhum entusiasmo. Quem não faz nada, costuma jogar a culpa em alguém ou algo. Quem faz o básico acha muito, e aqueles que vão um pouco além nem sempre focam os esforços no "cliente". É certo que o cidadão que se vale de uma serventia

extrajudicial não é um "cliente" realmente. Mas poderia ser tratado como. Para o titular que estará à frente de uma serventia por mais de 5 ou 10 anos, uma política de bom atendimento é muito mais eficiente do que um relacionamento forçadamente cordial com o Juiz Corregedor Permanente. Lidar com o público não é tarefa fácil, mas não se pode negar que o Oficial ou Tabelião tinha conhecimento disso antes de assumir. Logo, qualquer problema que deva ser resolvido fora da serventia (por exemplo, por via judicial) deve ser encarado como uma falha de sistema. Se há um sistema de informações eficiente, se há uma política de tratamento de contingências, se há uma estrutura para lidar com erros e reclamações, pode-se sim, chegar a um nível de excelência bastante razoável. E como as "coisas mudam" com o tempo, é sempre bom estar antenado com o resto do mundo. Enquanto a atividade notarial e registral no Brasil for exercida por particulares que recebem a delegação do Estado, sempre haverá momentos em que o "caráter público" do serviço entrará em choque com sua "execução privada". Sair da mesmice pode ser uma maneira de exercitar-se para estar apto a enfrentar futuros cenários. Antecipar-se na criação de coisas novas é um excelente exercício de sobrevivência, mesmo que se coloque em prática em épocas tranquilas. Os Oficiais do Registro Civil sofreram (e a maioria ainda sofre!) com uma lei que lhes decretou a falência. É injusto, mas não é inédito. Olhando-se ao redor vê-se muito disso. Nichos de mercado desaparecem e outros se criam com velocidade atroz. A situação do Registrador Civil pode ser considerada a mesma daquele dono de pequeno mercadinho "de bairro" que se vê sufocado pela chegada de um grande



"Enquanto a atividade notarial e registral no Brasil for exercida por particulares que recebem a delegação do Estado, sempre haverá momentos em que o 'caráter público' do serviço entrará em choque com sua 'execução privada' Sair da mesmice pode ser uma maneira de exercitar-se para estar apto a enfrentar futuros cenários."

hipermercado multinacional à sua frente. Se ele não se antecipou a esta possibilidade antes, provavelmente abrirá falência. Se adotou a estratégia de estar antenado e de prever cenários, poderá até lucrar mais do que antes. A mesma situação pode ser analisada de vários ângulos.

Lembro-me daquele caso hipotético, de uma empresa de calçados que enviou dois representantes para a Índia, para estudar o mercado local. A empresa pretendia vender seus produtos lá. Os representantes foram para locais distintos e não se comunicavam. A certa altura uma

mensagem da empresa lhes chegou indagando sobre os resultados. Um dos representantes respondeu: "Prezados Senhores. Creio que não será possível vender nada aqui. A população simplesmente não usa sapatos!". Já o outro assim respondeu: "Prezados Senhores. Estou entusiasmado. Nossas chances são excelentes. Aqui ninguém usa sapatos ainda!".

Num mundo moderno e "altamente tecnológico", idéias podem ser sementes de grandes fortunas. É daí que vem aquela frase, talvez desgastada, que diz que "quem trabalha não tem tempo para ganhar dinheiro". Quem a propaga, não deixa de ter um pouco de razão. Às vezes temos de parar para pensar sobre nosso ofício, ao invés de só executar, executar e executar. Isso é muito comum nos "cartórios", não é? Aliás, quem de vocês costuma "pensar no ofício" com o objetivo de nele alterar alguma coisa?

Não sei qual seria a resposta, mas eu particularmente tenho pensado muito. Mesmo porque pensar é uma atividade que se pode realizar em qualquer local e hora. Até dormindo.

Saudações.


Agnaldo De Maria

Digitalização de assinaturas: mudanças!

O módulo de Reconhecimento de Firmas do software DOC sempre foi uma excelente alternativa para os Tabeliães de Notas que desejavam automatizar aquele serviço. Desde 1995, portanto há 5 anos, ele foi modificado para permitir a digitalização de imagens. Com isso o trabalho de retirar a ficha do arquivo para conferir a assinatura foi substituído pela apresentação da mesma na tela do computador. Uma simplificação e tanto, principalmente para serventias de grande movimento.

O aparelho utilizado para digitalizar assinaturas chama-se scanner. No início usávamos scanners "de mão", que rolavam sobre a ficha pela movimentação da mão do usuário. Eram baratos, mas até certo ponto difíceis de se instalar.

Entretanto, um ano após, em 1996, mudanças nos modelos de scanners de mão os tornaram incompatíveis com o DOC. Foi necessário adequar o software para a utilização de scanners de mesa, aqueles cuja digitalização é feita de maneira semelhante a uma copiadora.

Neste momento dois problemas ocorreram. O primeiro, de ordem comercial, era o seguinte: a rotina embutida no DOC responsável pelo acesso ao scanner era de propriedade de um fornecedor da DeMaria e a partir da versão para scanner de mesa o fornecedor passou a cobrar royalties de R\$ 250 para cada módulo de Firmas comercializado pela DeMaria com a finalidade de digitalização. Isso passou a exigir um esforço maior para explicar e conseqüentemente comercializar a solução. O outro problema era de ordem técnica: as assinaturas digitalizadas com o scanner de mão não podiam ser acessadas diretamente pelo módulo de Firmas "versão scanner de mesa". Era necessário que o usuário acessasse as mesmas por um programa utilitário chamado IMAGEM, via atalho criado para ele dentro da tela principal do Windows.

Qualquer scanner agora pode ser utilizado no módulo de Reconhecimento de Firmas !

Outro entrave sério: apenas um único scanner era compatível com a rotina – os da HP (Hewlett-Packard). E ainda assim nem todos os modelos. Isso também colocava a DeMaria em uma "camisa-de-força", pois a cada novo modelo do scanner tínhamos de retestar o programa para garantir que continuava compatível.

A conjunção destes problemas acabava por desestimular muitos interessados, principalmente levando-se em consideração os custos. O valor total do investimento (taxa de R\$ 250 e scanner HP) ultrapassaria facilmente a faixa de mil reais.

Pois bem: finalmente pudemos nos livrar desta camisa-de-força. O release 9 do software DOC já contempla a possibilidade do aplicativo se comunicar com qualquer scanner instalado em seu computador, o que resulta na possibilidade de se utilizar QUALQUER

TIPO DE SCANNER. Hoje existem scanners baratos, mesmo os de mesa, que agora podem ser utilizados via DOC, sem qualquer restrição.

Os usuários do DOC em conjunto com o scanner de mesa da HP continuarão a utilizar o programa sem problemas. Caso queiram migrar para uso de outro scanner deverão converter os arquivos de assinaturas através de um programa desenvolvido pela DeMaria especificamente para este fim.

Os usuários de scanners de mão é que poderão ser bastante beneficiados. Geralmente quando se quebra o equipamento não existia até então outra alternativa senão passar para o scanner de mesa HP pagando a taxa de R\$ 250. Agora será possível utilizar qualquer outro tipo de scanner, pagando uma taxa diretamente à DeMaria de R\$ 180. Esta taxa adicional de R\$ 180 poderá ser parcelada ou incluída no aluguel do software, o que reduz o investimento inicial em quase 60% (considerando-se um scanner de R\$ 220).

A DeMaria em breve também estará oferecendo um pacote exclusivo contendo esta versão do módulo de Reconhecimento de Firmas em conjunto com scanner de baixo custo.

Um detalhe final: se você tem problemas de estouro de memória (out of memory) no módulo de Firmas, a versão mencionada acima também resolverá este problema definitivamente! ■

Novo valor para o Suporte Técnico

A partir do dia 3 de abril de 2000 entrará em vigor a nova tarifa do Suporte Técnico da DeMaria. **O minuto passa de R\$ 0,80 para R\$ 1,00**, o que significa um aumento de 25%. O valor que vigora hoje está em vigor desde 1995. Esta medida visa estabelecer um equilíbrio entre o custo e as receitas do setor de Suporte Técnico da DeMaria, que recentemente foi ampliado para contar com mais um posto de atendimento. As ligações "acumuladas" em nosso sistema, feitas com data anterior a 3/4/2000, serão cobradas pelo valor antigo. O valor mínimo para faturamento continua R\$ 15. A hora técnica *in site* passa para R\$ 60 e o tarifa-cheia para um dia *in site* passa para R\$ 600.

Outra alteração significativa é a extinção da franquia de suporte técnico para clientes novos e para aqueles que atualizam versão. O cliente que não solicitar a versão 2000 até o dia 3 de abril perderá o direito à franquia de 30 minutos. A franquia existia desde o lançamento nacional do DOC, em 1994.

Lembramos, também, que o suporte fornecido via fax ou e-mail (suptec@demaria.com.br) são gratuitos. ■

Novos clientes

Reg Civil das P.N. e Tab. Notas
Itaberá - SP

Serviço Notarial Marcon
Santa Izabel do Oeste - PR

Notícias de última hora

- ⇒ Não foi possível entrar em contato com a Anoreg-BR sobre a questão do registro de nascimento nas maternidades, conforme dito na edição anterior do doc:dicas. Aguardem para os próximos meses que vamos reanalisar o assunto.
- ⇐ Depois de um pequeno atraso, tivemos notícias de que os Oficiais do Registro Civil de São Paulo receberam o valor dos atos gratuitos praticados em janeiro. Segundo informações a ação movida pelo Colégio Notarial não afetará, pelo menos por enquanto, o funcionamento do repasse previsto na Lei.
- ⇐ Concluímos estudos preliminares para a disponibilização de uma nova versão do DOC para ambiente cliente-servidor. Esta versão poderá ser particularmente útil serventias de grande movimento, pois passaria a se integrar com o gerenciador de banco de dados Oracle, líder mundial do

ORACLE
#1 in
e-business

setor. Trata-se de uma solução a ser pro-posta pela DeMaria para aplicação nas unidades de Registro Civil em Salvador, Bahia (serventias, SACs e maternidades) ligadas através de uma rede remota.



Suporte Técnico na
DeMaria

- ⇐ Alex, nosso funcionário número 2 do Suporte Técnico, já está fazendo os seus primeiros atendimentos, sendo sempre monitorado de perto pela Cleide. Com duas linhas disponíveis para o Suporte, ficou mais fácil agora acessar o serviço.
- ⇐ O teste do novo dispositivo de segurança já foi concluído, com sucesso. Trata-se do hardlock HASP, comercializado pela Aladdin, líder mundial em plugs de proteção. Os clientes que utilizam Windows 98 e não estão conseguindo acessar o DOC através do plug convencional, devem aguardar para breve a regularização da situação.
- ⇐ Além da já mencionada alteração no sistema de Firmas, veja o que mais mudou no release 9 do software DOC versão 2000:

Descrição	Mód
✓ Mudança no extenso de TO de Estado de Tocantins para Estado do Tocantins	Todos
✓ Quando mãe menor (e assistida) e pai maior (e não assistido) alterar o retorno da função de maneira que não seja impresso a frase "assistido por" antes do nome do pai	N
✓ Ajuste da frase "De qual tecla deseja alterar..." para "De qual tecla deseja alterar..."	Todos
✓ Ajuste na relação para Cartório Eleitoral: quando os campos de número da inscrição, seção e zona eram totalmente preenchidos, o último caracter era desprezado na relação	O
✓ Mudança no acesso a imagens: possibilidade de se usar software de digitalização e/ou visualização externos, permitindo o uso de qualquer scanner instalado no Windows, diminuindo a necessidade de memória	F

versão 2000

Testando documentos

Quem usa os módulos de Registro Civil do DOC sabe que um dos grandes habilidades do software é poder se adequar ao estilo de seu "proprietário". Isso quer dizer que qualquer documento emitido pelo programa pode ser configurado para o "gosto" do Oficial.

Para conseguir isso a maioria dos usuários já descobriu a opção Definir documentos do menu de Configurações. Mas, até a versão 97-b, existia um inconveniente: o teste das alterações promovidas no "texto do documento" só era possível voltando-se ao menu inicial e selecionando-se um registro para pesquisa e impressão. Numa alteração mais simples, onde o usuário acertava na primeira tentativa, isso poderia não ser um impecilho. Mas em alterações complexas esta "distância" entre a tela de definição de documento e a de impressão poderia retardar em muito o desenvolvimento de um novo modelo. Na versão 2000, note que no rodapé aparece a opção T - Testa documento. Ao teclar a letra "T" o DOC emite uma mensagem que nenhum registro foi selecionado, logo ele assumirá o primeiro da ordem alfabética. Para testar especificamente com um registro, basta selecioná-lo na tela de pesquisa teclando-se "+" sobre o mesmo - a mesma tecla utilizada para selecionar os registros para duplicação. Embora tenha que

Dicas do mês



- ✓ Atualização do endereço do cartório de Tatui/SP no cadastro do DOC CO
- ✓ Quando um documento do Registro Civil for vinculado a um ato no módulo Financeiro, passou a ser feita uma pergunta: "Contabiliza?" NCO

Observação:
Mód indica os módulos afetados. ■

voltar para a tela de pesquisa, isso só precisará ser feito uma vez - a partir daí teste o documento quantas vezes quiser, até que ele fique do jeito que você deseja. ■

Ria se puder...

Em certa ocasião, uma família britânica foi passar as férias na Alemanha. No decorrer de certo passeio, os membros da referida família repararam numa pequena casa de campo que lhes pareceu boa

para passarem as próximas férias. Conversaram com o proprietário, um pastor protestante, e pediram que lhes mostrasse a casa. Tendo gostado do imóvel, combinaram ficar com ele para o verão seguinte e regressaram à Inglaterra. Lá chegando, discutiram muito sobre a planta da casa, quando, de repente, a mulher lembrou-se de não ter visto o "WC". Confirmando o senso prático dos ingleses, escreveram ao pastor para obter tal informação. A carta foi assim redigida: "Caro pastor: sou membro da família que há pouco o visitou com o fim de alugar sua casa no próximo verão. Como nos esquecemos de um detalhe muito importante, muito agradeceríamos se nos informasse onde se encontra o WC". O clérigo alemão, não compreendendo o sentido da abreviatura "WC", julgando tratar-se da capela da Igreja inglesa "White Chapel", assim respondeu: "Gentil senhora: recebi sua carta e tenho o prazer de comunicar-lhe que o local a que se refere fica a doze quilômetros da casa. Isto é muito cômodo, sobretudo se se tem o hábito de ir lá freqüentemente. Nesse caso, é preferível levar comida para ficar lá o dia todo. Alguns vão a pé, outros de bicicleta. Há lugar para quatrocentas pessoas sentadas e umas cem em pé. O ar é refrigerado, para evitar inconvenientes comuns nas aglomerações. Os assentos são de veludo (recomenda-se chegar cedo para poder sentar). As crianças permanecem ao lado dos adultos e todos cantam em coro. Na entrada, é fornecida uma folha de papel a cada pessoa, mas se alguém chegar depois da distribuição, pode usar a folha do vizinho ao lado, pois todos são muito corteses. Tal folha deve ser restituída na saída, para ser usada durante todo o mês. Tudo o que se recolhe é para as crianças pobres da região. Fotógrafos tiram flagrantes para os jornais da região, de modo que seus leitores possam ver seus semelhantes no cumprimento de um dever tão humano...". ■

48 Cuidados com a geração e ativação de arquivos anuais

Ao fazer a geração do arquivo anual o DOC verifica se o arquivo daquele ano já existe. Caso exista o programa pergunta se você deseja acrescentar ou sobrepor.

Tome cuidado com a resposta **SOBREPOR**, pois esta opção apaga os registros anteriores e cria um novo arquivo apenas com os novos registros !

49 Depois da atualização para versão 2000, o backup começou a pedir o dobro de disquetes

Para se precaver de eventuais problemas durante o processo de conversão dos dados, o programa V2000 mantém os arquivos antigos após o seu encerramento. Logo, os usuários de Registro Civil que optaram pela nova estrutura de seus bancos de dados poderão, na próxima "Cópia de Segurança", estranhar a quantidade de disquetes solicitadas pela rotina. Se o seu sistema está funcionando bem, os arquivos antigos poderão ser apagados. Para apagar, aplique os seguintes comandos no prompt do MS-DOS:

```
CD\DOC\N
DEL PNOLD*.DB?
CD\DOC\C
DEL PCOLD*.DB?
CD\DOC\O
DEL POOLD*.DB?
```

Atenção para o que está escrito acima, pois o comando DEL, mal utilizado, poderá apagar os arquivos errados.

Para ter mesmo a certeza de que esta é a causa, acesse a opção FUNÇÕES AUXILIARES, DIAGNÓSTICO GERAL DO SISTEMA, MANUTENÇÃO DE BANCO DE DADOS e procure na lista nome de arquivos do tipo PCOLD01.DBF, PNOLD01.DBF, etc. Se quiser, entre em contato para excluir estes arquivos com orientação do suporte técnico da DeMaria.

50 Preciso trocar de impressora, mas não sei qual funciona no DOS.

Muitos clientes tem nos ligado para pedir orientação sobre qual impressora comprar. Procure saber se a impressora está preparada para imprimir no modo DOS, na documentação que acompanha a mesma ou preferencialmente com o fornecedor (loja ou fabricante).

51 Alguns relatórios estão saindo desconfigurados...

Letra muito grande ou muito pequena, linhas truncadas, espaçamento incorreto... Estes são os "sintomas" de um relatório cuja configuração não está de acordo com o que você deseja. Para resolver isso, lembramos que sempre ao iniciar os relatórios o DOC pára e pergunta: "Inicia a impressão, configura ou cancela?". Ao lado desta pergunta, no canto inferior esquerdo, existe um quadro que indica qual a configuração **atual** do relatório quanto aos recursos de impressão. Estes recursos estão indicados pelos seus código mnemônicos (ou abreviaturas). Para alterar basta selecionar a opção CONFIGURA. Um outro menu aparecerá permitindo que você corrija vários itens de configuração. Para alterar os recursos de impressão selecione REC e vá teclando ENTER em cada item da lista que aparecerá do lado direito. Se a impressora selecionada estiver errada, acesse a opção DRIVER e corrija.

Ao terminar selecione OK e inicie a impressão. Agora sempre que acessar aquele determinado relatório as opções de configuração de impressão serão automaticamente carregadas. Lembramos, entretanto, que em um ambiente de rede, estas configurações deverão ser feitas individualmente, uma para cada computador conectado. ■

