

Editorial

Prezado(a) cliente

Outro dia lendo uma revista, topei com uma propaganda de um cartão de crédito. Bonita peça de "marketeiros", vendia a idéia de que a empresa teria acreditado desde cedo no cliente, de maneira que a experiência com aquele jovem, agora um bem sucedido profissional, poderia ser repetida com o inadvertido leitor. Para quem consegue enxergar um pouco mais além nestas mensagens subliminares, dá para perceber que a empresa visa (ops!) o cliente jovem, sempre ávido por quem acredita em seu potencial e suas idéias. É um objetivo razoável, pois não creio que haja uma grande incidência de troca de fornecedores, no caso de cartões de crédito. Cooptar clientes na tenra idade pode ser um mote para prolongar o relacionamento com o mesmo, afinal de contas ele é jovem, tendendo a uma vida de consumo por anos a fio. Mas eu quero chegar ao seguinte: use um argumento falso (acreditar no jovem, em seu potencial), e, aliás, de uma certa maneira emocional, para levar uma mensagem básica: "- associe-se ao nosso sistema". Neste sentido contraponto a atuação da DeMaria frente aos seus clientes. Não fazemos falsas promessas, basicamente vendemos o seguinte: com nosso software o oficial ou tabelião poderá obter ganhos significativos de qualidade e produtividade. E ponto. Nesta área das serventias extrajudiciais fica difícil prometer aumento de faturamento, ou algo parecido. Mas qualidade e produtividade, sim, isso vendemos. Talvez muitos já saibam, mas em 1997 lançamos um produto para tabeliães lavrarem escrituras e procurações. Tivemos problemas com o produto, que mostrou-se pouco "digerível" pelo usuário comum, além de alguns outros problemas técnicos. Chegamos a excluir o produto de nossas propagandas, e, ao atender um pedido, sempre mencionávamos as questões acima. A verdade às vezes nos faz ganhar menos dinheiro, mas nos traz aquele bem - estar de dever cumprido. A maior chateação, entretanto, era não poder atender ao cliente da maneira como queríamos. É por isso que estamos de certa maneira contentes com a reformulação radical que acontecerá neste produto na versão 2001, a ser


liberada em breve (veja nesta edição). No mais, a nossa proposta, além da verdade na hora da venda (e às vezes demora mesmo uma hora para explicar tudo "tim-tim por tim-tim"), consiste no profissionalismo do pós-venda. Um real por minuto cobrado pelo Suporte Técnico, com opções de fax, email e chat ao vivo pela internet. Um atendimento de qualidade, justo, onde cobramos o que for usado. Se não resolve 100% dos casos, fica perto. Se não resolve na hora, geralmente não passa de um dia. Atende ao cartório longínquo da mesma maneira que o cartório próximo. Outro dia conversei com um Oficial designado por uma serventia que sofrera intervenção. Desisti de usar o software da DeMaria pois não fui lá me apresentar quando tomou posse. Para mim foi complicado entender, pois o trabalho prosseguia sem



**Trocando o contato
com o cliente pelo
que é possível: cafe-
zinho ao escrever o
doc:dicas !**

problemas. E as questões levantadas pelo Oficial acerca de detalhes do programa, como sempre, poderiam ser resolvidas pelo próprio usuário, usando recursos do próprio programa. Provavelmente até por telefone. Ou mesmo por mim ou algum técnico, desde que instado a lá comparecer. Foi uma pena. Afinal, mesmo não tendo milhões de clientes como uma operadora de Cartão de Crédito, nos esmeramos em um atendimento padronizado e altamente profissional, de maneira que a aquisição de novos clientes não impacte significativamente na qualidade dos serviços prestados. Mas não posso incorrer no erro de prometer o que não posso cumprir. Ago-

ra, no meio do turbilhão que está sendo o desenvolvimento da versão 2001 do DOC, fica mais fácil para eu escrever algumas linhas no doc:dicas e imprimir centenas de cópias, do que comparecer a cada serventia para tomar um café. Não será mais prazeroso, mas é o possível. Trabalhando majoritariamente com os registradores civis talvez nem encontrasse um bule com café do dia. O que vale mesmo é que estamos aqui batilhando diariamente para o seu DOC continuar funcionando bem, levando a você a qualidade e a produtividade que é a nossa promessa inicial e sagrada. É na cartilha do DOC, nosso "core business", que temos de rezar todo o dia. A amizade pelos nossos clientes, naquele contato próximo, é uma benção que ainda não estamos podendo desfrutar mais amiúde, infelizmente.


Agnaldo De Maria

Novos clientes

Oficial do Reg Civil das P.N.
Santa Branca - SP

Oficial do Reg Civil das P.N.
Avaré - SP

Oficial do Reg Civil das P.N.
Cotia - SP

Cartório de Reg Civil e Notas
Nova Estrela - RO

Cartório de Reg Civil e Anexo
Platina - SP

ANOTE AÍ !

Atenção: nossos telefones mudam a partir de 14-07-2001 para:

3934.7025.....Comercial

3934.7022....Suporte Técnico

doc Notas

versão 2001

Desde seu lançamento em 1997 o software de Automação Notarial da *DeMaria* não sofria uma alteração significativa. Agora, entretanto, já estamos em finalizando a versão 2001 deste módulo que trará importantes melhorias... veja:

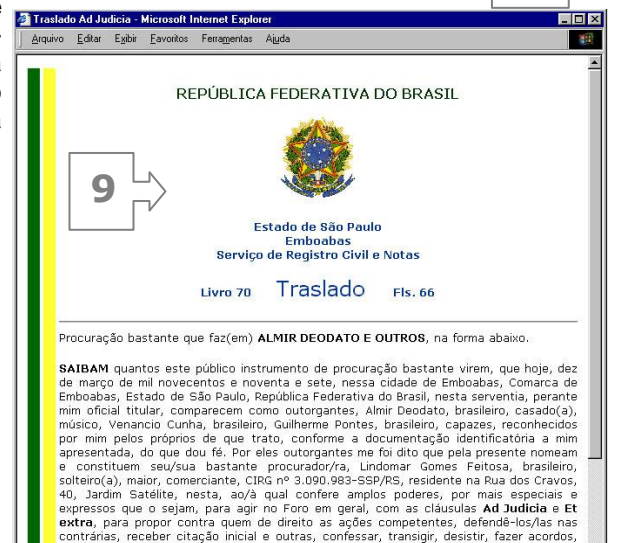
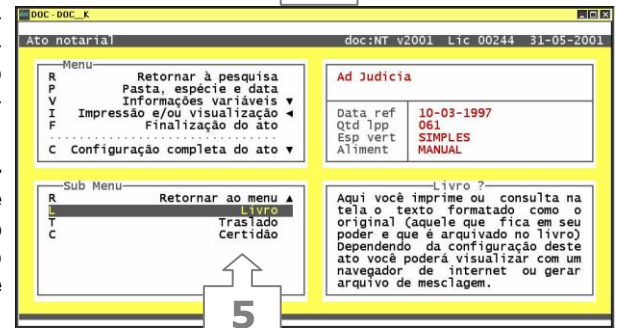
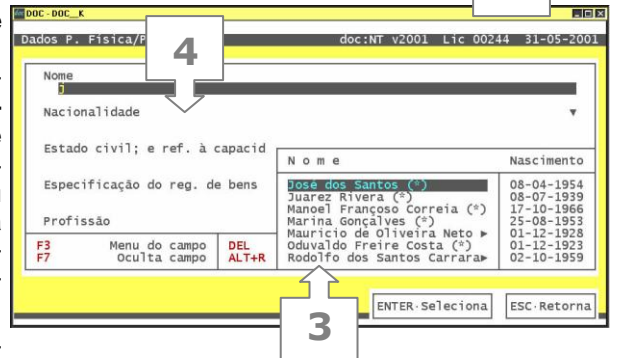
1. Novos menus que separam as opções de operação do ato notarial das opções de configuração do mesmo. Isso permitirá um **rápido aprendizado** na utilização dos atos propostos pela *DeMaria*;
2. Nova sistemática de **digitação de informações variáveis**, no qual você usa para alterar as mesmas telas utilizadas para incluir (é o fim daqueles códigos difíceis de entender {^>})
3. **Integração com o módulo de Firmas**, possibilitando durante a digitação de outorgantes ou outorgados acessar diretamente o banco de dados de firmas para a qualificação das partes!
4. Digitação facilitada dos diversas telas, podendo, por exemplo, **duplicar outorgantes ou outorgados**, agilizando o processo de lavratura de atos...
5. **3 documentos diferentes para cada ato**: original (livro), traslado e certidão, dando maior clareza do que é impresso em cada circunstância. Na versão anterior todos os documentos estavam definidos em uma única tela, dificultando a compreensão.
6. Na definição dos documentos agora os **códigos aparecem destacados em amarelo**, além de uma descrição completa na linha acima das instruções de comandos. Fica mais fácil entender o que é o quê! (Esta novidade estará presente também na nova versão dos demais módulos)
7. Com o novo recurso de **"Pluralização"** é possível alterar a terminação das palavras para que considerem a existência de um ou vários outorgantes, outorgados ou imóveis, por exemplo. Assim o texto do ato

fica mais limpo e compreensível.

8. novo sistema de formatação, com **suporte para grandes escrituras** (fizemos testes com 30 outorgantes e 30 outorgados, resultando em um documento de 10 páginas!);
9. possibilidade de definição do texto básico usando HTML (os comandos desta linguagem de formatação de textos também aparecem em destaque), possibilitando emissão de **documentos em alto padrão de qualidade gráfica**, a ser impresso diretamente de seu "browser" de internet. (Esta novidade estará presente também na nova versão dos demais módulos).
10. alteração automática do arquivo repositório dos atos finalizados, sendo alternado sempre que se iniciar um novo ano ou sempre que o arquivo atingir 2 megabytes;
11. **redução drástica de incidência das mensagens de "out of memory"** devido ao novo sistema de formatação do ato e ao novo sistema de digitação de dados.
12. possibilidade de consulta completa do campo na tela de digitação, incluindo pré e pós conteúdos, de maneira a se ter uma **visão exata do que será impresso**.
13. tudo isso mantendo as outras características marcantes do doc:NT que são: versatilidade para adequação ao seu estilo de lavratura de atos, índices gerados automaticamente e de maneira completa, telas que não lhe deixam esquecer nenhum detalhe sobre o ato a ser lavrado, arquivamento com possibilidade de consulta e reutilização, etc.

Aguardem a atualização para versão 2001!

Módulo de Automação Notarial do DOC: uma nova era para sua serventia de Notas! ■



Apagão vs *doc* Apagão vs *DeMaria*

As recentes medidas governamentais para o racionamento de energia tem causado transtorno a todos. Aqui na *DeMaria* nos foi imposta uma meta que representa aproximadamente 40% de nosso consumo atual, o que significa a inviabilidade total de nosso negócio. O que fazer? Desligar os computadores? Bem, já solicitamos por carta à companhia de energia do nosso Estado uma revisão das médias, considerando nosso crescimento no último ano. O objetivo é não prejudicar os clientes.

Já com relação à situação destes no uso do programa, aconselhamos o seguinte:

1. Priorizar a efetiva execução das cópias de segurança, para o caso dos arquivos serem danificados num eventual apagão;
2. Se possível aquisição de no-breaks, aparelhos que mantêm o computador funcionando a base de baterias;
3. Em caso de interrupção abrupta enquanto o sistema esteja funcionando, não esquecer de executar a opção de reordenação dos dados, logo após a volta do fornecimento de energia.

Especificamente para os usuários do módulo de Firmas estamos elaborando um programa especial para gerar uma lista com uma grande quantidade de firmas por folha. Caso o cliente imprima esta listagem, não ficaria inoperante em um eventual apagão, pois o índice poderia ser consultado em papel. Não foi possível concluir este programa até o fechamento desta edição do *doc:dicas*, mas o mesmo deverá estar disponível para download na página da *DeMaria* na internet ainda no mês de junho. ■

Por que a *DeMaria* não usa modem para dar suporte aos clientes ?

Questionados sobre o uso de modem no suporte técnico por um cliente recentemente, veja qual foi nossa resposta: "Não costumamos usar a ferramenta pelo seguinte motivo:

- Há algum tempo quando tentamos utilizar, nossos clientes tinham muitas



dificuldades em configurar e operar não só os modems com também os programas de comunicação;

- Para estabelecer uma comunicação com o cliente o mesmo deveria ter o mesmo software utilizado pela *DeMaria*, o que às vezes exigia um investimento que o Oficial/Tabelião não tinha interesse em fazer;
- Naquela época a velocidade dos modems era muito baixa, o que tornava o envio de arquivos grandes ou a operação remota do computador do cliente inviável;
- custo do suporte geralmente era alto, por pressupor uma ligação interurbana direta;
- com o advento da Internet ficou mais fácil e padronizado a questão do envio de arquivos, além de que a sua ligação com o provedor ser uma ligação local.

De qualquer maneira, temos o software *pcAnywhere* aqui na *DeMaria* caso queira efetuar algum teste. Para nos comunicarmos por modem, diretamente, você deverá ter este software também. Se quiser, nos avise para tomarmos providências." ■

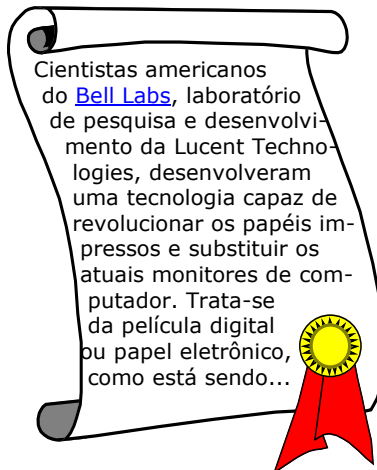
Atualize seu email

Continuamos a campanha para atualizar os endereços de email de todos os nossos clientes. Se você já acessa a internet envie um email para: suptec@demaria.com.br

Desta maneira poderemos saber qual email você está realmente utilizando! ■

PAPEL ELETRÔNICO SERÁ COMERCIALIZADO EM 2005

Cientistas americanos do [Bell Labs](#), laboratório de pesquisa e desenvolvimento da Lucent Technologies, desenvolveram uma tecnologia capaz de revolucionar os papéis impressos e substituir os atuais monitores de computador. Trata-se da película digital ou papel eletrônico, como está sendo...



chamado. Ele é parecido com uma tela de cristal líquido, como a de celulares e a de notebooks, e possui menos de um milímetro de espessura.

Segundo a [Folha Online](#), o papel eletrônico funciona com um sistema de transistores, alimentado por uma bateria, que regula, através de impulsos elétricos, a tinta eletrônica, que é desenvolvida pelo Instituto de Tecnologia de Massachusetts ([MIT](#)), modificando o conteúdo da película digital. O tempo necessário para a mudança é de cerca de um segundo. A resolução deste protótipo da Lucent, feito apenas para teste, é de 16 pixels de altura por 16 pixels de comprimento. Em entrevista veiculada pelo site, John Rogers, um dos pesquisadores da empresa, afirma que o papel digital pode ser desenvolvido com uma resolução muito maior.

Para John Rogers o papel eletrônico terá um custo mais baixo que a das telas digitais e será mais agradável à leitura e ao trabalho. "Mas a aplicação mais empolgante é a de potencialmente revolucionar os papéis impressos", afirma. De acordo com ele, esta nova tecnologia estará no mercado em 2005. ■

Dicas do mês

110 Quando usar as variáveis adicionais?

As variáveis adicionais existem para que o usuário possa preencher informações que não existam no DOC. Estas variáveis são criadas na tela de **VARIÁVEIS ADICIONAIS** que se encontra no menu de **CONFIGURAÇÕES** de cada módulo.

Um caso onde aconselhamos o uso das variáveis adicionais é no nascimento, por exemplo. Quando uma criança é registrada somente no nome da mãe e a mesma manifesta interesse de dar início a um processo de reconhecimento de paternidade, faz-se necessário emitir aquela declaração assinada pela mãe onde informa os dados do suposto pai ao Juiz da Vara Cível. Teoricamente não seria correto qualificar o suposto pai nos campos reservados ao pai, visto que não é certo a paternidade. Mesmo porque, ao se emitir o termo ou a certidão, seu nome já constaria como pai.

Logo, devem ser criadas variáveis para uso somente neste caso, referenciando-as na definição do documento supracitado (a declaração).

O DOC permite que você crie até 99 variáveis por módulo. Nesta tela você apenas digitará o título da variável que deverá aparecer na tela de inclusão ou alteração dos registros.

Em seguida acesse um registro existente ou crie um novo e no menu de variáveis adicionais do registro, aparecerá o título da variável criado e então digite o conteúdo desejado.

Para que esta variável seja impressa, basta acessar o documento desejado e acrescentar o novo campo que você terá acesso através da tecla F6. No documento ela aparecerá como @701, se for a primeira variável, e assim sucessivamente.

111 Como usar duas impressoras em um único micro?

Se tiver duas impressoras, como por exemplo uma **Epson LX-300** e outra da **HP DeskJet 610**, crie dois usuários, cadastrando uma impressora para cada um. Quando for utilizar alguma impressora, basta acessar um determinado módulo do DOC, com o usuário da impressora desejada.

Provavelmente existirá apenas uma saída paralela no seu computador, então, para poder utilizar as duas impressoras será necessário adquirir uma placa a ser conectada em seu computador contendo mais uma saída paralela ou um aparelho chamado comutador. Comutador é um aparelho que serve para que um único computador consiga utilizar duas ou mais impressoras. Ele é conectado na saída paralela do micro e a partir daí (através de um botão ou uma chave) você indica qual impressora quer usar. É possível que você possua duas saídas paralelas em seu computador ou ainda uma saída paralela e outra serial - nestes casos não haveria necessidade do comutador. Isto, entretanto, é bastante raro - hoje dificilmente tem-se mais de uma saída paralela no computador e as impressoras que utilizam conexão serial geralmente são

Recurso	Código equivalente no driver HP (HPDJ500.DRV)	Código equivalente nos drivers Epson (qualquer LX ou LQ)
* Sextos de polegada	@901	@901
* Oitavos de polegada	@902	@902
Rascunho, tamanho de letra 5 (muito grande)	@904@906	@904
Rascunho, tamanho de letra 6 (grande)	@904@910	@905
Rascunho, tamanho de letra 10 (normal)	@904@907	@906
Rascunho, tamanho de letra 12 (normal, menor)	@904@911	@907
Rascunho, tamanho 16 (pequeno)	@904@908	@908
Rascunho, tamanho 20 (muito pequeno)	@904@909	@909
Rascunho, tamanho 24 (mínimo)	@904@912	Não tem
Melhor qualidade, tamanho de letra 5	@905@906	@910 ou @914
Melhor qualidade, tamanho de letra 6	@905@910	@911 ou @915
Melhor qualidade, tamanho de letra 10	@905@907	@912 ou @916
Melhor qualidade, tamanho de letra 12	@905@911	@913 ou @917
Melhor qualidade, tamanho de letra 20	@905@909	Não tem
Melhor qualidade, tamanho de letra 24	@905@912	Não tem
* Ligar negrito	@918	@918
* Desligar negrito	@919	@919
* Ligar itálico	@920	@920
* Desligar itálico	@921	@921
* Ligar sublinhado	@922	@922
* Desligar sublinhado	@923	@923
Cores	@924 a @930	Não tem

aqueles modelos para usos bem específicos. Caso possua uma impressora que utilize uma saída paralela e uma serial então ligue cada uma em seu respectivo conector.

Nos módulos de **Registro Civil** e **Financeiro**, é possível selecionar o tipo de driver de impressão para cada documento. Ao imprimir um documento acesse a opção

CONFIGURA & IMPRIME CONFIGURA DRIVER

Para utilizar impressoras de fabricantes diferentes para imprimir diferentes documentos nestes módulos, entretanto, será necessário alterar os códigos dos recursos de impressão das definições de documentos (@900). Para que a lista apresentada quando se digita **F4** seja a do

driver desejado, acesse o módulo utilizando o usuário respectivo.

Como as impressoras mais comuns utilizadas pelos nossos clientes são as matriciais da marca Epson e as jato de tinta da marca HP, listamos acima a correlação de códigos entre cada driver (os recursos marcados com asterisco não exigirão nenhuma alteração caso você queira alterar o documento para imprimir com uma impressora ou outra).

Regis Tressado

Um serventário prá lá de estressado!

