

Editorial

Prezado(a) cliente

Qualquer empresa, principalmente as do ramo da prestação de serviços, deve estar atenta ao seu consumidor. Ouvir com regularidade como os usuários se sentem após o trabalho realizado é a mais consistente prática para correção do empreendimento. Isso porque uma empresa é um órgão vivo, com fases específicas de infância, adolescência e maturidade. Você já pesquisou o que os usuários dos seus serviços pensam de seu cartório? Ou melhor, você faz avaliações constantes sobre o grau de satisfação de seus clientes, e, se as faz, toma medidas baseadas na análise destas avaliações? Se você não fez nenhuma, experimente. Crie um formulário perguntando sobre a qualidade do atendimento, sobre o ambiente de trabalho, sobre o resultado final do serviço, sobre a percepção do que se está realmente comprando, sobre o preço que se está pagando, etc. e tal. Muito mais do que campanhas esclarecedoras na grande mídia, creio que os cartórios poderiam elevar seu conceito junto ao público fazendo um trabalho de formiga. Normalmente nos preços dos atos notariais e de registro são agregadas taxas que o usuário pensa que paga ao cartório. Garanto que a maioria das pessoas não sabe isso. Muitos impedimentos à lavratura dos atos são oriundos de normas legais as quais o povo pouco ou nada conhece, e continua pensando que é "birra" do Oficial ou Tabelião porque ele não utiliza convenientemente sua energia para explicar as razões. É lógico

que há disposição para explicar... mas será que esta disposição existe sempre e para 100% das pessoas que estão do lado de dentro do balcão? Quantas delas estão preparadas para dar respostas claras e diretas para as dez ou vinte dúvidas mais comuns dos usuários? Aliás, você sabe quais são estas dúvidas? Veja que o universo para se tentar aprimorar o serviço é grande e, muitas vezes, mesmo fazendo-se tudo certo, você poderá surpreender-se por constatar (se você perguntar ou

estatísticas vitais e a decisiva colaboração das serventias de Registro Civil no processo. Uma peça de inestimável valor até para os Oficiais saberem o que é feito com as informações gratuitas que prestam. A população sabe que o cartório participa disso? Não sabe, e é provável que nunca saiba. Para atingir este objetivo procure estabelecer um sistema de verificação e de aceitação constante de sugestões por parte dos usuários de sua serventia. E, da mesma maneira, valorize o seu pessoal, abra caminhos para que os seus funcionários participem ativamente do projeto. Lembro-me que, pouco antes de atuar especificamente com cartórios, desenvolvi um sistema para a multinacional Johnson & Johnson para administração de um programa de sugestões. Os funcionários ganhavam prêmios e reconhecimento até no crachá! Um departamento quantificava a sugestão para saber o quanto aquela idéia economizava ao ano para a

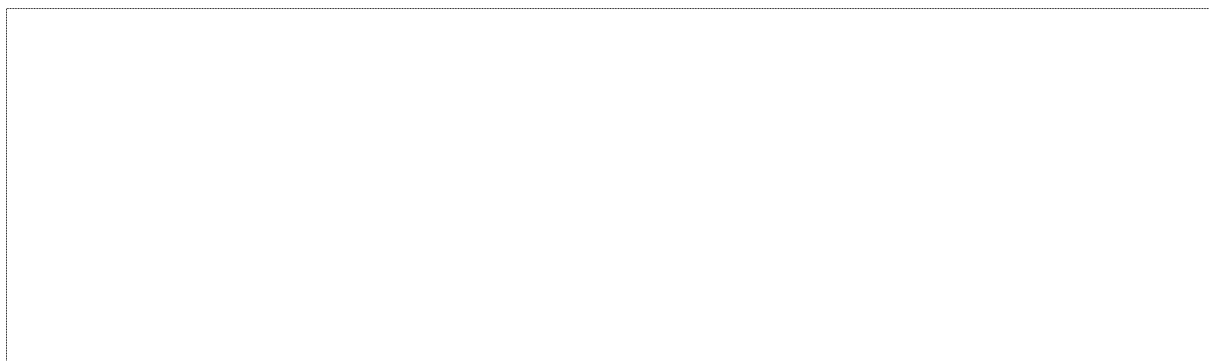


**Pesquisa com o cliente:
obtendo respostas valiosas...**

avaliar de alguma maneira, é claro) que o seu cliente não saiu satisfeito. Chegou, recebeu o serviço na hora, com presteza e saiu maldizendo o atendimento... Sabe por quê? Por detalhes aparentemente ridículos. A funcionária não o olhou nos olhos, ou falou baixo, ou quando falava foi interrompida três vezes, o ventilador estava virado para o lado errado, o estacionamento mais próximo não lhe foi informado, levou um documento que não precisava ou deixou de levar um necessário, etc. A maioria destas pequenas coisas você pode também resolver com um pequeno investimento. Lembro-me de ter assistido a um vídeo produzido pela fundação SEADE de São Paulo ressaltando a importância das

empresa. As cifras chegavam a milhares de dólares, às vezes por uma idéia banal. Portanto, reavalie seu ambiente de trabalho, motive seus funcionários e usuários a falar, analise as críticas e colecionos os elogios. Estes últimos publique-os num mural. Esdrúxulo? Não. Se o cliente percebe que outros sairiam satisfeitos, ele poderá ser o próximo. Se ele percebe que a organização tem ouvidos, entende-se por mais respeitado. Se recebe uma atenção pouco maior do que a estritamente necessária, então começará a tirar o cartório de seu rol de palavras.


Agnaldo De Maria



Feriado prolongado

Atenção: avisamos aos nossos clientes que o próximo feriado do dia 15 de novembro cairá numa quinta-feira e na *DeMaria* faremos uma "emenda" na sexta-feira dia 16. Ou seja, não haverá expediente neste dia em nossa empresa. Se possível programe-se para não necessitar contato neste dia!

Novos clientes

Cartório do Único Registro
São José da Tapera - AL

Você sabia ?

Você sabia que existe um banco que consegue falar a linguagem dos oficiais de registro e tabeliães? Trata-se do Banco BCN (ligado ao Bradesco) que possui uma gerência específica para estes profissionais. Se estiver interessado, consulte:

BCN

GENOR
Gerência do Segmento Notários e Registradores
Sr. Otávio do Nascimento Jr
Telefone: 11-5509.2612/2613.

Cartórios investem para mudar imagem e não perder mercado

Modernização: tabeliães e associações buscam tecnologia para aprimorar serviços prestados

Ao contrário do que acontece na iniciativa privada e no Executivo e Legislativo, em que a organização de documentos já é feita em grande parte em meio eletrônico, o Judiciário e o setor cartorário caminharam até agora em passos lentos para uma evolução nesse sentido. Mas projetos desenvolvidos por tabeliães e associações de cartórios já prometem mudar a imagem hoje marcada por filas, papéis, carimbos e burocracia. A modernização vai desde a ligação dos cartórios em rede, com emissão remota de certidões, até a certificação digital.

Um exemplo é a certificadora digital Digi-trust Certificadora Notarial, criada por tabeliães de seis Estados em sociedade com a empresa e-Sec Tecnologia em Segurança de Dados. Eles estão investindo R\$ 600 mil na empresa, que deve começar a funcionar experimentalmente em 1º de novembro, e de forma completa em 2 janeiro. "É importante que os cartó-

rios se insiram na sociedade como agentes imbuídos de fé-pública na certificação digital", diz o representante do 26º Tabelionato de Notas de São Paulo e sócio da DigiTrust, Paulo Roberto G. Ferreira.

A empresa fornecerá serviços de registro de assinatura eletrônica, reconhecimento de firma digital e autenticação eletrônica, além de módulos para locação de softwares para cartórios, possibilitando a criação de uma rede notarial e de registro. "O cartório que não se modernizar em dois anos corre o risco de quebrar", afirma Ferreira. Um certificado emitido pela Digi-trust não terá, necessariamente, a fé-pública característica do serviço cartorial. Mas ela poderá ser requerida, dependendo do documento, no caso de determinação legal ou vontade do requerente. A Associação dos Notários e Registradores (Anoreg) também está criando sua certificadora, a Anoreg-BR, que deve começar a funcionar em seis meses. "Ela vai congrega todas as especialidades de notários e registradores", diz o presidente em exercício da Anoreg, Leo Almada.

Além dos projetos de certificação eletrônica, a modernização já começa a ser vista nas instalações físicas de alguns cartórios. "Quando assumi o cartório, em março de 2000, eram usadas 35 máquinas de escrever. Hoje são 12, mas espero eliminá-las logo", afirma Ferreira. Com cerca de R\$ 450 mil investidos em modernização, o 26º Tabelionato ganhou cara de banco. "Ou o cartório atende a sociedade ou se aferrolha a padrões administrativos", afirma Ferreira. Enquanto a lei não se adianta, o cartório se ajusta ao mercado. "Já fizemos cerca de 300 mil cópias digitais", diz o tabelião.

Outra experiência bem sucedida são as redes de cartórios. Existente no Rio de Janeiro desde 1996, a Central de Certidões reúne em um único local representantes de todos os cartórios da cidade. Iniciativa semelhante, a Associação dos Registradores de Imóveis de São Paulo (Arisp) interliga os 18 cartórios de registro de imóveis da cidade, facilitando a pesquisa e emissão de certidões. Está em estudo a extensão desse sistema para todo o Estado.

Mas essa não é a realidade dos cerca de 19 mil cartórios existentes no Brasil. Pelo menos 50 cartórios no país estão sob intervenção por suspeita de fraudes. Essa é uma das justificativas para alterar a legislação. Pelo menos dois projetos de emenda constitucional - 292/2000, do Deputado Ricardo Ferraço (PSDB/ES) e 25/2001, do senador Roberto Freire (PPS/PE) - alteram substancialmente o serviço cartorial no Brasil. O projeto do Senado quer transferir para as prefeituras todo o serviço de registro de imóveis. Já o projeto da Câmara é mais radical e propõe a simples estatização de todo o sistema.

Mas a alteração legal mais perto de atingir os cartórios é o novo Código Civil, que necessita de uma votação simbólica na Câmara para seguir para sanção. O novo código elimina a necessidade de reco-

nhecimento de firmas de documentos em processo judiciais. Embora todas as alterações em tramitação hoje reduzam a gama de serviços oferecida pelos cartórios, o professor e vice-diretor da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília (UnB), Frederico Viegas, acredita que a certificação eletrônica poderá suprir essa queda de movimento. "Os cartórios continuarão sendo usados mesmo sem a obrigatoriedade prevista na lei", diz.

Fonte: Henrique Gomes Batista e Maíra Evo Magro, do Valor Econômico. ■

Cartórios de notas e registro com gerenciamento eletrônico de documentos

Para atender as necessidades de cartórios interessados em diminuir a quantidade de documentos em papéis a VS Datta Imagem desenvolveu uma solução de GED (gerenciamento eletrônico de documentos) em parceria com a LaserFiche, para cartórios de notas e de registro. Com a Lei 8935/94, a digitalização passou a ser legal para qualquer livro, seja na área registral ou notarial, como os de casamentos, testamentos, nascimentos, escrituras e outros. Também é legal a digitalização de documentos diversos como dossiês de escrituras, contratos, cópias de documentos, identidades, CPF, matrículas, transcrições, etc. De acordo com Válber Azevedo, a empresa monta uma estação de trabalho no cartório, com scanners que processam de 15 a 180 páginas por minuto e profissionais com experiência na área notarial e de registro. "O sistema é fácil de usar e ainda permite gravar os documentos digitalizados em CD com total segurança." Entre os cartórios atendidos pela VS Datta Imagem estão o Cartório Toscano de Brito (Registro de Títulos e Documentos e PJ) em que são digitalizados diariamente milhares de contratos, que têm suas imagens armazenadas em disco rígido e CD. Outro é o Cartório Azevedo Bastos, que guarda documentos desde 1884. "Já no cartório do 1º Ofício de Notas de Campo Grande, o sistema é aplicado tanto na parte de Registro de Imóveis, quanto na parte do Tabelionato. No Registro de Imóveis estão sendo digitalizadas todas as fichas de matrículas, que somam em torno de 200 mil", finaliza Azevedo. Sediada em João Pessoa, a VS Datta está abrindo filiais em São Paulo e Curitiba. ■

INSS: como localizar

No site da *DeMaria*, seção de serviços, colocamos um link para você obter as informações sobre as agências e gerências executivas do INSS, como por exemplo, endereço, email, telefone, nome do titular, horário de atendimento e funcionamento.

Esta consulta é disponibilizada pela Previdência Social e poderá ser útil, principalmente nos casos de dúvidas no envio das informações de óbitos por parte das serventias de Registro Civil. ■

Campanha de atualização 2001: confiança

Tendo sido finalizada a fase de atualização do software DOC para versão 2001, contabilizamos, mais uma vez, a confiança de nossos clientes. Hoje os clientes utilizando o DOC versão 2001 já somam 130, o que significa 44% de nossa base instalada. Veja abaixo:

Versão	Qtde	%
2001	130	44
2000	108	36
1997	39	13
1996 e inferiores	21	7

A pesquisa que realizamos está nos fazendo refletir sobre uma série de aspectos. Tanto o atendimento comercial, quanto a qualidade do DOC e o suporte técnico receberam boas avaliações, mas inferiores à da campanha de atualização da versão 2000. Os níveis de "ótimo/bom" estão sempre próximos a 100%, mas se analisarmos somente o nível de "ótimo" veja o que aconteceu:

Campanha →	1997	2000	2001
Atend. Comercial	64	75	60
Qualidade DOC	54	78	61
Suporte Técnico	63	74	57

Mas o dado que mais surpreendeu foi aquele relativo ao uso da internet. No ano passado somente 27% acessavam. Já na campanha de 2001 o resultado foi de 70%. ■

Mudanças no DOC

Será lançado um novo release agora em novembro contendo

uma série de pequenas alterações no software DOC, englobando correção de erros e novas implementações, principalmente nos módulos de Registro Civil e Automação Notarial. No Registro Civil haverá uma correção, por exemplo, nos layouts dos arquivos a serem enviados pelos cartórios de SP ao SEADE, devido à recente parceria daquele órgão com o IBGE. ■

Prepare-se para as correções!

Se sua serventia é do Estado de São Paulo aproveite agora para assinar o Recorte Judiciário, publicação da *DeMaria* que coloca em sua mesa, diária ou semanalmente, todos os atos, provimentos, acórdãos e comunicados publicados pelo Tribu-

impresas informações de acordo com o preenchimento de campos ou funções, retornando uma expressão a esquerda e/ou direita caso o conteúdo dos mesmos não sejam nulos. Um exemplo disso pode ser encontrado no Termo de Interdição do Livro E com relação a idade. Caso o campo idade esteja preenchida será impresso: "com... anos de idade" caso contrário, a expressão não aparecerá.

Veja como implementar a função @608 na definição do documento:

1. Acesse o Termo de Interdição e posicione o cursor onde a expressão será inserida.
2. Pressione F2 para aparecer a lista de campos e fun-

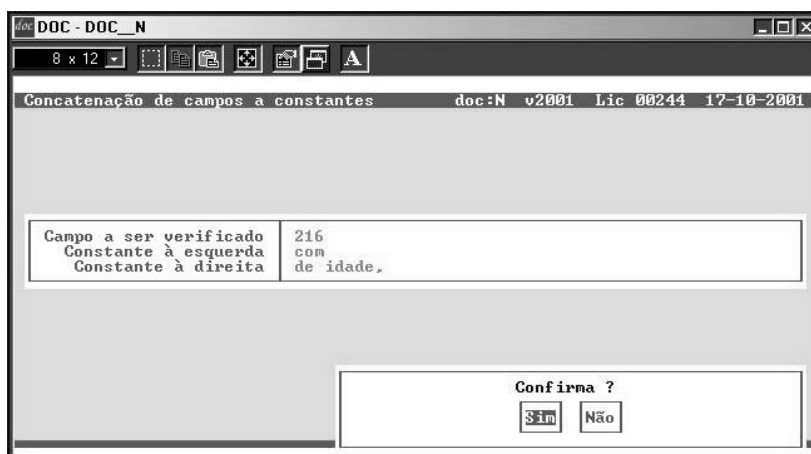


figura 1

nal de Justiça no Diário Oficial. A partir de 2002 uma novidade: **todo o conteúdo do boletim poderá ser pesquisado a um só clique na internet!** ■

Dicas do mês

123 Função @608

A função @608 é uma maneira bastante eficaz de se alterar os documentos, para que sejam

ções.

3. Selecione a função 608 (nome: **retorna uma constante se o conteúdo do campo ou função estiver preenchido**)
4. Selecione o campo 216
5. Em *Constante à esquerda* digite: **COM**

6. Em *Constante à direita*, digite: **DE IDADE**,

Veja a figura 1 da página 137. A instrução será transferida para a definição do documento. Salve e teste. Agora a expressão no documento aparecerá, quando o campo idade for preenchido.

124 Campo "Deixa Bens?" do módulo de óbito

Verificamos que o campo @464 (para constar se o falecido deixa bens) não funciona no módulo de óbito. O campo correto é o @407, porém este não está presente na lista de campos e funções do óbito. Portanto ao criar ou alterar algum documento para constar se o falecido deixa bens, utilize o campo @407 digitando o mesmo na tela. Este problema será sanado nos próximos releases do software DOC.

125 Teclas de atalho <Alt> + <Enter> e <Alt> + <Tab>

O Windows é um sistema operacional muito conhecido, mas normalmente as pessoas não o exploram em todo o seu "potencial". Um bom exemplo são as teclas de atalho, que servem para acelerar nossa atividade, e quando aplicado em sua devida hora quebram um "galhão". Para facilitar as mudanças de tela use o <Alt>+<Tab>. Já o

<Alt>+<Enter> serve para alternar o estilo da tela (entre "tela cheia" e "janela") para quem trabalha com aplicativos DOS, como o DOC!

126 Protocolos - módulo Financeiro

Você sabia que pode ter até 10 tipos de protocolos diferentes usando o módulo Financeiro? Pois pode. Basta no menu de **PROTOCOLOS** acessar a opção **CLASSIFICAÇÃO DOS PROTOCOLOS**. Lá você poderá criar, por exemplo, um protocolo só para Editais, outro só para Comunicações, conforme o que for necessário.

127 Ao utilizar o gerador de relatórios o último nome não é impresso!

Isto ocorre porque o último registro está sendo marcado com a informação "FIM ->" e o DOC, até o release 10 da versão 2001, não imprime o registro marcado com esta indicação. Para corrigir isto, após ter criado e gerado o relatório, siga os passos abaixo:

1. Vá em "**VER RELATÓRIOS NA TELA**".
2. Após conferido os dados, exclua a ordenação teclando .
3. Se quiser refaça a or-

denação teclando <ENTER> sobre a coluna que lhe interessa.

Desta forma imprimirá corretamente. Ao teclar não estaria excluindo os registros? Não, esta tecla, na visualização dos relatórios do "Gerador de Relatórios" serve para excluir a ordenação do mesmo e conseqüentemente apagar as marcações de "INÍCIO->" e o "FIM->" eventualmente colocadas pelo sistema ou usuário.



Regis Tressado



Um serventuário prá lá de estressado!

