

Editorial

Prezado(a) cliente

Quantos de vocês já depararam com a reclamação de que seus serviços são caros? Creio que muitas vezes. Por este motivo vou me aventurar, "por estas mal traçadas linhas", a provar justamente o contrário. Aliás, como nossa Justiça é ineficiente, invariavelmente tudo o que se faz para evitar o acesso a ela é bem-vindo. Veja o seguinte caso (verídico). **Fulano** adquiriu no final da década de 80 um imóvel que, naquele momento, estava financiado pelo SFH. Resultado: o comprador não poderia alterar o financiamento para o seu nome, sob pena de ter de refazer os cálculos, refinanciando o bem por condições bastante desvantajosas. Vocês devem lembrar de como era a inflação naquela época e também do FCVS, o Fundo de Compensação das Variações Salariais, que arcaava com o saldo devedor ao final do contrato. Pois bem, fez-se o famoso "contrato de gaveta". Neste caso específico não houve contrato, apenas uma Procuração Pública, passada pelo proprietário para o **Filho1** (de Fulano), para que este, a qualquer momento, pudesse agir em seu nome frente às pendências do imóvel, inclusive vender ao Fulano ou a quem este indicasse. Pois bem, quando da quitação do imóvel, e conseqüente extinção do saldo devedor devido ao FCVS, teria chegado a hora de resolver tudo, passando escritura e efetuando os devidos registros imobiliários. Aí veio a questão: Fulano já era de idade, viúvo, e tinha dois herdeiros, sendo o ideal pas-



**Aspirina e Ato Notarial:
preços e efeitos semelhantes,
só que a primeira você toma
depois, e o segundo prescreve-
se antes da dor de cabeça!**

sar o imóvel para ambos, evitando assim um possível processo de inventário, caso viesse a falecer. Mas, qual foi a reação de todos neste momento? Resposta: acharam que a regularização do negócio sairia muito cara. Motivo: a Procuração tinha sido feita para Filho1 vender a Fulano! Como resolver isso se Filho1 não poderia agir em causa própria? O jeito era lavrar duas escrituras e dois registros. Primeiro Filho1 venderia a Fulano e este, então, numa segunda transação, venderia ou doaria a Filho1 e Filho2. E isso seria necessário pois não era mais conhecido o paradeiro do outorgante da Procuração, ou seja o vendedor do imóvel. Por

se achar a operação cara, nada foi feito. Permaneceram Fulano e filhos, titulares de um direito, ainda que tênue, expresso na Procuração lavrada na década de 80. Veio, então, o falecimento de Fulano. O que fazer agora? Problema à vista: se a Procuração dizia que Filho1 tinha poderes para vender o imóvel a Fulano (ou quem este indicasse), o que poder-se-ia dizer daquele instrumento, se Fulano falecera sem deixar expressamente nenhuma declaração para quem deveria ser passado o direito de propriedade do imóvel? Impasse. Filho1, em ação unilateral e de má fé, descobre o paradeiro do vendedor e solicita a este que lavre outra Procuração, agora sem mencionar Fulano, diretamente para seu nome. O vendedor não sabendo da existência de outro interessado, ou seja, Filho2, agindo de boa fé, comparece a um tabelionato cede ao pedido de Filho1. De posse da nova Procuração agora o Filho1 tem condições de negociar o bem e usufruir dos resultados da venda, sem dar satisfação a Filho2. Simples. Resolvido tudo na esfera extrajudicial. Mas... Filho2 descobre e, ao invés de entrar com alguma ação judicial - que lhe custaria algo em torno de 20% do valor do imóvel - tenta, por si, resolver o problema também valendo-se da fé pública do cartório. Consegue contatar o vendedor e, comprovando via Certidão de Óbito de que Fulano possuía dois e não apenas um filho, convence-o a revogar a segunda procuração, lavrando uma terceira, onde Filho1 e Filho2 passam a ter poderes para negociar o bem em conjunto. A-

gregando-se a isso a cautela de Filho2 em alertar alguns tabelionatos e ao Registro de Imóveis da possibilidade do uso de uma Procuração que acabara de ser revogada, a transação arquitetada por Filho1 foi revertida em prol não só deste, mas de Filho2 também. E o gasto para resolver extrajudicialmente a desavença ficou mais barata para Filho2, o prejudicado, do que se o fizesse por via judicial. Graças ao bom senso do vendedor, que se dispôs a revogar a segunda Procuração, e ao poder dos atos lavrados nos cartórios, fez-se justiça. O gasto: menos de R\$ 100 reais para se lavrar um novo mandato e revogar o anterior, e registrar uma notificação no Cartório de Títulos e Documentos. O valor do imóvel: mais de 70 mil reais. Ou seja, se antes do falecimento de Fulano tivesse sido feita as duas operações ter-se-ia gasto mais, mas com menos dor de cabeça. Caso somente a venda para Fulano tivesse sido feita, é certo que os filhos ainda estariam à espera da conclusão do inventário. Afinal das contas, para que serve V.Sa.? Para agir preventivamente em nome do Estado, em operações não litigiosas, repassando segurança aos usuários. Isso tem um preço. E não é caro. Na hora de resolver sua vida civil, de negociar imóvel, de dar publicidade a contratos, de protestar devedores, ou seja, quando você precisa se precaver contra terceiros, pense no cartório como um aliado. Você poderá estar resolvendo uma enxaqueca "brava" com uma aspirina barata - só que tem de tomar antes. Feito o prejuízo, aí não tem mais jeito, é chegada a vez dos advogados e da Justiça. Pense no preço da tranqüilidade. Já vi muita gente reclamar, por exemplo, da fatura na hora de pagar o seguro do automóvel. Mas no momento que você percebe aquele vazio na garagem ou estacionamento em quem você lembra ?

Agnaldo De Maria

Novos clientes

Cart. de Reg Civil e Tabelionato
Jerônimo Monteiro - ES

Registro Civil de São Paulo: saindo na frente...

A DeMaria participou no último dia 23 de fevereiro de uma reunião talvez histórica promovida pela



Reunião da ARPEN em Ribeirão Preto: muitos participantes e boas notícias!

ARPEN na cidade de Ribeirão Preto, interior de São Paulo. Histórica pelo número de participantes - aproximadamente 500 - e também pelo teor dos assuntos tratados. Acostumados a só receber notícias ruins desde 1996, os Oficiais de Registro Civil de São Paulo, desde a instituição do fundo para ressarcimento dos atos gratuitos, começaram a sentir esta realidade mudar. Com a presença dos deputados do PTB-SP, Arnaldo Faria de Sá (federal), Roque Barbieri (estadual), do Presidente da ARPEN-BR, Dr. Jaime Araripe, do presidente do SINOREG, Dr. Cláudio Marçal, e o vice-presidente da ANOREG-SP, Dr. Clóvis Lapastini, além de toda a Diretoria da ARPEN-SP (Dr. Matheus Brandão Machado - presidente, Dr. Oscar Paes de Almeida - 1º vice-presidente, Dr. Antonio Guedes - 3º vice-presidente, Dr. Odélio Antônio de Lima - 2º tesoureiro) os Oficiais das pequenas, médias e grandes serventias se inteiraram sobre o Novo Código Civil, sobre o andamento dos trabalhos da ARPEN e SINOREG sobre o ressarcimento dos atos gratuitos, sobre o pagamento da complementação de renda de até R\$ 1.800,00 aos cartórios deficitários e principalmente, sobre os projetos para

informatização de todas as unidades no Estado de SP, incluindo um financiamento "de-pai-para-filho" oferecido pela ARPEN de um total de 200 computadores, onde o Oficial pagará as parcelas e a entidade os juros. O convênio com a entidade financiadora já está celebrado, contando com o aval pessoal dos diretores da ARPEN, o que significa um firme propósito de levar adiante o projeto informatizar 100% dos Ofícios de Registro Civil, inclusive aqueles que, pelo inexpressivo movimento, estariam anexados a outras serventias. A orientação da ARPEN é que o Oficial, através da complementação de renda, não terá mais justificativas para não manter o serviço funcionando no horário normal - aliás, esta é uma condição para o recebimento da complementação. A outra é: informatizar o serviço, conectar-se a rede idealizada pela entidade (e já posta em prática na Capital) e estar a postos a atender o cidadão, com qualidade. Na véspera do encontro, reuniram-se os representantes de cada regi-



Oficiais de Registro Civil preenchendo ficha no "stand" da DeMaria pa-

ção do Estado, conforme política de descentralização adotada pela nova diretoria.

Agnaldo De Maria aproveitou o evento para confraternizar-se com seus clientes, tanto do software DOC quanto os assinantes do Recorte Judiciário, e sorteou alguns

brindes para aqueles que preencheram ficha no "stand". ■

**DeMaria na
Reunião da ARPEN
Ribeirão Preto/SP
Fevereiro de 2002**

Teane, do Registro Civil de
Luis Antonio/SP ↓



Ronaldo, do Registro Civil de
Canas/SP ↓



Francisco, do Registro Civil de
Pedregulho/SP ↓



Luciano, do Registro Civil de
Teodoro Sampaio/SP ↓



Carlos, do Registro Civil de
Itaquaquecetuba/SP e
Rafael do Reg. Civil de
Itai/SP ↓



Roseli, do Registro Civil de
Jacareí/SP ↓



INTRANET ARPEN-SP: esclarecimentos

Estaremos esclarecendo na próxima edição do doc:dicas quais os procedimentos que serão adotados pelos usuários do software DOC para utilizar o sistema de Comunicações criado pela ARPEN de São Paulo. Aguardem. ■

Natimorto no arquivo do INSS: necessário!

Agora é certo: o INSS quer mesmo que os Oficiais de Registro Civil incluam na relação de óbitos os registros de óbitos fetais. Os usuário do DOC deverão aguardar o próximo release (número 14) para que seja inserido no módulo de Nascimento a rotina para geração do arquivo no formato definido pelo Instituto. Como se sabe, o óbito fetal, no DOC, é feito através do módulo de Nascimento e não no de Óbito. Na próxima edição do doc:dicas daremos maiores esclarecimentos sobre como operar o SEO-Cartório, como se cadastrar no SISOBINET para envio de dados via Internet, como submeter arquivos gerados pelo DOC, como gerar recibos, como corrigir dados enviados, etc. Aguardem. ■



SUPORTE TÉCNICO: o susto da conta!

Entender o que significa o Suporte Técnico, cremos, você já sabe. Naquele momento no qual as coisas não funcionam, um atendimento prestativo é o que salva. Nós, da *DeMaria*, estamos sujeitos a críticas, mas estamos sempre procurando aperfeiçoar o nosso atendimento, seja ampliando os canais (como a sala de chat pela internet) seja pela manutenção de uma equipe preparada para atender os clientes. E o trabalho é intenso, veja os números do mês de janeiro de 2002:

Qtde ligações:	837
Tempo total:	101 h 16 m
Tempo faturado:	62 h 11 m
Tempo não cobr.:	39 h 5 m
Média diária lig.:	38
Média diária Sup.:	4 h 36 m

Entretanto, o grande dilema continua sendo o que a Cleide, responsável pelo Suporte, definiu como "**Síndrome dos 3 dígitos**". Esta síndrome acomete grande parte de nossos clientes quando estes recebem uma fatura de Suporte de valor igual ou superior a R\$ 100. Segundo nossos estudos, o cliente acometido deste mal não consegue analisar corretamente o Extrato que lhe enviamos, muitas vezes não leva em consideração a quantidade de Suporte Técnico oferecido sem cobrança e freqüentemente acomete-se de "*amnésia invertida*", concluindo que a fatura de valor alto é uma constante em nossa relação comercial.



**Síndrome dos 3
dígitos na fatura de
Suporte: aparente-
mente insuportá-
vel.**

Para tentar aliviar os clientes que de vez em quando se apresentam com os sintomas da síndrome, resolvemos elaborar um levantamento com 30 clientes, escolhidos aleatoriamente, sendo 15 considerados clientes antigos (mais de 3 anos utilizando o DOC) e outros 15 mais novos. Do primeiro grupo somamos todas as faturas de Suporte Técnico durante o ano de 2001 (ano em que houve atualização de versão!), e do outro grupo analisamos as faturas de Suporte Técnico dos 12 primeiros meses de uso do nosso produto. O resultado está descrito no quadro da Figura 1. E podemos chegar às seguintes conclusões:

- (a) O software DOC é um software de baixo custo de propriedade, ou seja, quem o possui gasta pouco de manutenção, pois o custo do suporte, embora aparentemente alto, é pouco usado devido a sua estabilidade;

CLIENTES MAIS ANTIGOS			CLIENTES MAIS NOVOS		
Cliente 1	R\$	0,00	Cliente 1	R\$	0,00
Cliente 2	R\$	0,00	Cliente 2	R\$	0,00
Cliente 3	R\$	0,00	Cliente 3	R\$	16,00
Cliente 4	R\$	19,00	Cliente 4	R\$	17,00
Cliente 5	R\$	22,00	Cliente 5	R\$	18,00
Cliente 6	R\$	25,00	Cliente 6	R\$	26,00
Cliente 7	R\$	39,00	Cliente 7	R\$	26,00
Cliente 8	R\$	44,00	Cliente 8	R\$	41,00
Cliente 9	R\$	61,00	Cliente 9	R\$	67,00
Cliente 10	R\$	126,00	Cliente 10	R\$	107,00
Cliente 11	R\$	135,00	Cliente 11	R\$	109,00
Cliente 12	R\$	135,00	Cliente 12	R\$	137,00
Cliente 13	R\$	187,00	Cliente 13	R\$	175,00
Cliente 14	R\$	193,00	Cliente 14	R\$	202,00
Cliente 15	R\$	224,00	Cliente 15	R\$	223,00
Média anual	R\$	80,67	Média anual	R\$	77,60
Média mensal	R\$	6,72	Média mensal	R\$	6,47

FIGURA 1

- (b) Cliente novos, ao adquirirem o produto, costumam gastar em média menos de R\$ 100 no primeiro ano a título de Suporte. Provavelmente isso se deve à facilidade que o usuário sente para adaptar-se ao mesmo;
- (c) A continuidade do uso do programa não impõe sobressaltos, já que a média de gastos no primeiro ano é semelhante à média nos anos seguintes, o que significa que não há "surpresas esperando-o pela frente".

É por este motivo que alertamos os nossos clientes a analisarem o histórico de nossa relação ao receberem uma fatura de Suporte Técnico de valor superior a R\$ 100. Perguntem-se:

- Fiz alguma mudança (de computador ou periférico) neste mês que resultou na necessidade de se reconfigurar o programa?
- Houve algum problema técnico com o computador, o que ocasionou a necessidade de se restaurar dados e programa?
- No caso anterior, minha cópia de segurança estava íntegra, e eu tinha vários conjuntos de cópia para me precaver da falha de alguma?
- Quando foi que recebi uma outra fatura de Suporte Técnico?

Temos certeza que se vocês analisarem estas questões, ficará fácil entender o motivo das cobranças. O que não significa que estejamos imunes a erros e insensíveis às críticas, que serão sempre bem-vindas! ■

Dicas do mês

138 Como verificar erros no disco rígido (C:)

Ultimamente atendemos clientes que estavam com alguns problemas no DOC devido a arquivos danificados. Como vimos anteriormente aqui mesmo no doc:dicas, este tipo de problema pode ocorrer por vários motivos, inclusive se o seu micro estiver com o disco danificado. Para verificar se existem trechos danificados (*Bad Clusters*) no disco rígido, proceda da seguinte maneira: clique em **Iniciar, Programas, Acessórios e, em Ferramentas de sistema,** escolha **ScanDisk**. Selecione o disco rígido, habilite o teste **Completo** e clique no botão **Iniciar** para rodar o programa. Caso os danos estejam em torno de alguns Kbytes, dá para conviver com eles. Se passarem de 1 MB, melhor comprar outro disco enquanto é tempo, pois o tamanho da área danificada tende a crescer.

139 Como configurar a impressora Epson FX-880

Para configurar a impressora Epson FX-880 você necessitará de um disquete que

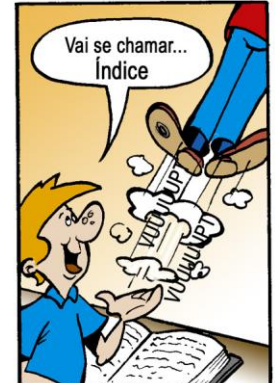
vem junto com a impressora. No disco 1 existe um programa que configura a impressora para imprimir no DOS. É necessário instalar um programa EPSON Remotel. Para instalar os utilitários, siga os passos abaixo:

1. Introduza o Disco 1 do software do driver da impressora em uma unidade de disquete.
2. Do prompt DOS, digite
A: \SETUP <ENTER>
3. Selecione o nome da impressora na janela Printer Model (modelo da impressora) e pressione **<ENTER>**.
C: \EPUTIL aparece como diretório predefinido.
4. Pressione **<ENTER>** novamente. O utilitário EPSON Remotel é copiado para C: \EPUTIL.

Para acessar o utilitário EPSON Remotel, digite no prompt DOS: **C: \PRNSET <ENTER>**. Siga as instruções contidas na tela para usar este utilitário. No campo **CHARACTER TABLE**, selecione PC-860. E selecione a opção **SEND** e em seguida saia do programa e a impressora estará configurada.



Regis Tressado



Colaboração: Gilberto Motta Simões, Oficial do Registro Civil do 1º subdistrito de São José dos Campos/SP.

Um serventário prá lá de estressado!