

## Editorial

Prezado(a) cliente

Veja por outra constato ter sido uma boa medida aquela de trabalhar apenas em um único nicho de mercado. A DeMaria implantou seu primeiro sistema para cartório em 1991, mas até então não se dedicava exclusivamente a este negócio. A decisão foi tomada em julho de 1993. A entrada "para valer" no mercado deu-se somente em julho de 1994. Motivo: demorei doze meses para reestruturar um produto já estável, montar um esquema de atendimento e elaborar uma política comercial e de distribuição. Foi um ano que contou muito para o nosso sucesso. Foram tempos difíceis, mas que valeram muito para a construção de um alicerce sólido. Ao priorizar, entretanto, o Registro Civil não sabia as intempéries que iria enfrentar. Mas nunca me esquivei dos desafios. O ambiente um tanto conturbado de hoje, reflexo ainda da gratuidade, também se reflete na DeMaria. O Poder Executivo, em Estados do Norte e Nordeste, tomou iniciativa para impor soluções de informática aos cartórios. Em outros, a penúria dos registradores é tanta que não há como fazer negócios. Em São Paulo, onde se tem uma condição privilegiada, a DeMaria enfrenta a concorrência da própria Associa-



- 1 Waldemar (Contabilidade/Fiscal)
- 2 Elizenias (Programador Web)
- 3 Robson (Web Designer)
- 4 Fábio (Suporte Técnico)
- 5 Danieli (Recorte Judiciário)
- 6 Bruno (Suporte Técnico)
- 7 Cleide (Suporte Técnico)
- 8 Aline (Certifixe)
- 9 Agnaldo De Maria
- 10 Carolina (Administrativo)

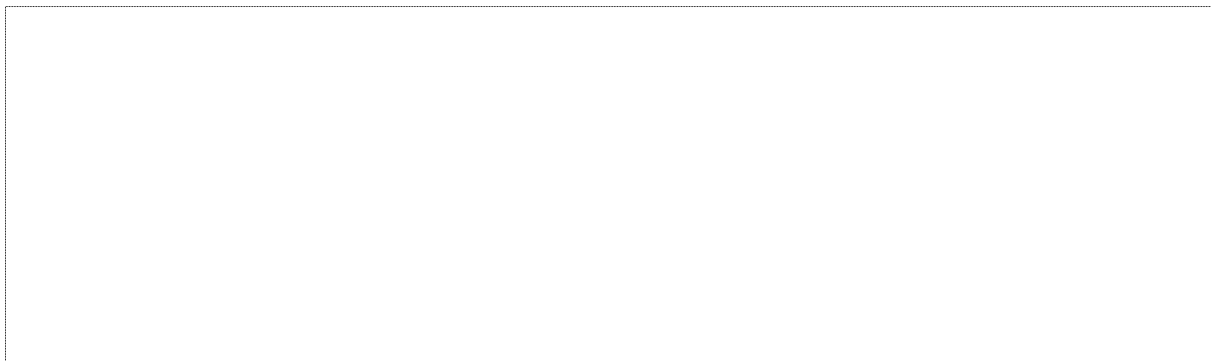
ção dos Registradores Civis (Arpen), que fornece software a preços subsidiados. Tenho consciência, contudo, de minha função e de meu pioneirismo. Em 1994 abri a possibilidade, antes inexistente, do serventário ter acesso a um produto profissional e barato, sem necessidade de experts para ser

obviamente contado com a excepcional dedicação de nossos colaboradores. Tem gente aí para garantir que seu programa funcione a contento, gente para dar suporte ao nosso relacionamento comercial, gente para gerar inovações pela via da internet e gente para tocar operacionalmente os departamen-



instalado e adaptado às suas exigências. Neste aspecto a inovação foi enorme, pois ampliamos o mercado para todo o Brasil, o que nos permite maior estabilidade, pois estamos imunes – pelo menos em tese – aos dissabores regionais. Contando que nossa política comercial permanece intacta desde 1994, o grau de previsibilidade que você obtém ao adquirir um produto nosso é grande, e isso é um benefício para você. Quais as surpresas que você terá ao contratar a DeMaria? A resposta é: quase nenhuma. Antes de surpreendê-lo positivamente, nosso maior objetivo é não surpreendê-lo negativamente. Para atingir este objetivo a DeMaria prima por uma conduta retilínea com seus funcionários, fornecedores e parceiros. E na foto desta página você verá que temos investido em material humano, e

tos específicos, como o Recorte Judiciário e o Certifixe, além de mim, que estou na coordenação e como zelador do código fonte do DOC. Ao cobrarmos pelo licenciamento, estamos garantindo nosso lucro e possibilidade de investimentos futuros. Paga mais quem tem mais computadores, e menos aqueles que tem menos. Ao cobrarmos pela atualização estamos cobrando a "hora extra" em virtude das mudanças e melhorias agregadas ao produto. Quem quer usufruir paga, caso contrário não paga. Ao cobrarmos pelo suporte técnico, estamos dando alicerce para que o serviço seja disponibilizado continuamente. Paga quem o utilizar, nada paga quem dele não necessitar. O resto é política agressiva para conseguir clientes. Eu mesmo me lembro de fornecer suporte por linha gratuita (0800)



em 1994. Resultado: os clientes gostaram "pra xuxu", mas em 3 meses eu "joguei a toalha". Não era um modelo sustentável. Logo, a minha conclusão é a de que, se conseguirmos manter esta política de relacionamento clara e previsível com o cliente, se conseguirmos manter as despesas sob controle para poder investir em inovações, nosso futuro estará garantido, com crescimento certo. Como capricorniano típico, vou subindo a montanha pelos lados, pouco a pouco, sem pressa. Se não vier (mais uma) avalanche de cima, nem eu nem você, meu cliente e parceiro, estaremos em perigo.

*qj.*  
Agnaldo De Maria

### Novos clientes

Cartório do Ofício Único  
Canaã dos Carajás - PA

### Novo release

**Atenção:** se você é Registrador Civil no Estado de São Paulo, verifique abaixo o release 17. Ele corrige uma falha que fazia com que registros de comunicação incorretos constassem no arquivo a ser submetido à Intranet da ARPEN. Solicite imediatamente a atualização junto ao nosso Suporte Técnico.

### RELEASE 17

Descrição da modificação	Mód
Ajuste para apresentar mensagem no momento da criação automática de registros no módulo de comunicações. Este procedimento evita a geração de comunicações desnecessárias, para envio através da intranet da ARPEN/SP.	CO
Correção do erro relativo ao campo 318 (nome adotado pelo contraente), quando da criação de registros no módulo de comunicações. Este campo incluído na vs 2001 pode não estar presente, por exemplo, em arquivos anuais antigos.	C

Inclusão de uma nova opção para o programa executável de casamento, sem a rotina de agenda de casamentos. Este programa poderá ser utilizado por clientes que tenham problema na configuração de memória do equipamento.

### Internet com 0800

#### Provedor oferece acesso à internet sem gasto com conta telefônica

Moradores de quatro Estados brasileiros já podem contratar acesso à Internet com tarifa fixa. O provedor Redelivre ([www.redelivre.com.br](http://www.redelivre.com.br)) oferece um plano que elimina os gastos com pulsos telefônicos. O serviço funciona da seguinte maneira: depois de acessar o site do provedor e se cadastrar, o internauta que resida em SP, RJ, MG ou BA paga uma mensalidade de R\$ 38. Em troca, pode navegar 24 horas por dia sem afetar sua conta telefônica. Isso acontece porque o acesso é feito por um número com prefixo 078, que é uma espécie de 0800 (prefixo para ligações gratuitas) para internet fornecido pela Embratel. O Redelivre diz ter um acordo comercial com a operadora, mas não revela seus termos. ■

### Compre EPSON na DeMaria



R\$ 870 à vista ou em 3x sem juros

### Mostre para seus funcionários...

Numa grande empresa trabalhava João, um funcionário sério, cumpridor de suas obrigações e, por isso mesmo, já com 20 anos de casa. Um dia vai ao presidente da empresa fazer uma reclamação:

- Tenho trabalhado durante estes 20 anos em sua empresa com toda a dedicação, e agora me sinto um

tanto injustiçado. Juca, que está conosco há 3 anos está ganhando mais do que eu.

O patrão fingiu não ouvi-lo e, cumprimentando, falou :

- Foi bom você ter vindo aqui. Tenho um problema e você poderá ajudar-me. Estou querendo dar ao nosso pessoal uma sobremesa após o almoço de hoje. Aqui na esquina tem uma barraca de frutas. Vá até lá e verifique se tem abacaxi.

João, sem entender, saiu da sala e foi cumprir a missão a ele designada. Em cinco minutos estava de volta.

- Como é ? Disse o patrão.

- Tem abacaxi. Disse João.

- E quanto custa cada? Perguntou o patrão.

- Isto eu não perguntei não ! Respondeu João.

- Muito bem, João, sente-se ali naquela cadeira e me aguarde um pouco - disse o patrão.

Pegou o telefone e mandou chamar o Juca. Quando Juca entrou na sala o patrão foi logo dizendo.

- Juca, estou querendo dar ao nosso pessoal uma sobremesa após o almoço de hoje. Aqui na esquina tem uma barraca de frutas, vá até lá e verifique se tem abacaxi. Em 10 minutos, Juca estava de volta.

- E então, Juca ? perguntou o patrão.

- Tem abacaxi, sim. Tem quantidade suficiente para todo o pessoal e se o senhor quiser eles têm também laranja e banana.

- E o preço ? Perguntou o patrão.

- Bom, o abacaxi, eles estão vendendo a R\$ 1,00 o quilo, a banana a R\$ 0,50 o quilo e a laranja a R\$ 20,00 o cento, já descascada. Mas, como eu disse que a quantidade era grande, eles me deram um desconto de 15%. Deixei o abacaxi reservado. Caso o senhor resolva, eu confirmo.

Agradecendo o Juca pelas informações o patrão dispensou-o e voltou-se para João na cadeira ao lado, e perguntou-lhe:

- Você perguntou alguma coisa quando entrou na minha sala hoje. O que foi mesmo ? ■

DeMaria na Reunião da ARPEN

**Indaiatuba/SP  
Maio de 2002**

Adriana, do Registro Civil de Amparo/SP ↓



Célia e Camila, do Registro Civil de Serra Negra/SP ↓



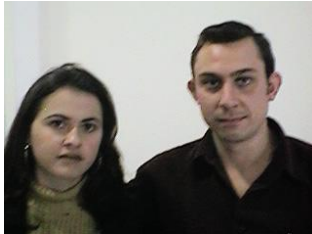
Antonio Carlos Godoi, do Registro Civil de Leme/SP ↓



Adriano, do Registro Civil do Distrito de Barão Geraldo, Campinas/SP ↓



Rafael e esposa, do Registro Civil de Socorro/SP ↓



Marco Antonio, do Registro Civil de Jarinu/SP ↓



Sidemar, do Registro Civil de Bragança/SP ↓



Na reunião de Indaiatuba um dos tópicos abordados foi justamente a Portaria Ministerial sobre a questão do registro de nascimento na maternidade. Segundo texto do comunicado expedido pela entidade a Portaria "não obriga de forma alguma o registrador civil a vincular-se às maternidades, mas antes, vislumbra conferir incentivos aos hospitais que se prontifiquem a conseguir o registro das crianças nascidas em suas dependências junto às unidades de registro civil." O entendimento é o de que "não ficam os registradores das pessoas naturais autorizados a firmarem

acervo nos hospitais, para a realização dos assentos de nascimento, já que os mesmos não podem alhearem-se de suas unidades para a prática de registros, sob pena de caracterizar-se a instituição de sucursais, vedada pelo artigo 43 da Lei Federal 8.935/94". Como se sabe, uma Portaria não pode se sobrepor a uma Lei. O comunicado, que remete à autoridade competente a regulamentação de tal dispositivo, alerta também que haveria descumprimento à Lei Federal 6.015/73, visto que os termos de seu artigo 50 são claros ao definir que cabe aos pais optarem por registrar a criança no local de nascimento ou de residência, sendo que o registro na maternidade seria uma maneira de "limitar a liberdade de escolha consagrada em Lei Federal, mesmo que sob o pretexto de criar facilidades, alviadas por Portaria Ministerial". ■

## Dicas do mês

### 146 Como capturar a impressão da porta paralela no Windows 2000 ou XP

Se você deseja colocar duas im-

```
NET USE LPT1: \\SERVIDOR1\IMPRE1 /persistent:yes
NET USE LPT2: \\SERVIDOR2\IMPRE2 /persistent:yes
```



**Maternidade em Jacarepaguá, cidade do Rio de Janeiro que possui posto para registro de nascimento: sucursal da 12ª circunscrição em desacordo com artigo 43 da Lei 8.935/94.**

pressoras em rede no Windows 2000 e XP, não existe a opção de capturar a porta da impressora. Neste caso você deverá colocar no arquivo **AUTOEXEC.NT** que fica no diretório **\WINDOWS\SYSTEM32** as instruções do quadro acima. No exemplo, teríamos uma rede com vários computadores e apenas 2 impressoras conectadas. Você poderá através do DOC enviar a impressão para uma impressora de acordo como o nome da porta paralela.

### 147 Como fazer controle de pagamento para EMPRESAS no módulo de FIRMAS?

convênios com as maternidades, disponibilizando pessoal, material e

No módulo de FIRMAS existe uma forma de armazenar todos os serviços prestados pelo cartório a um determinado cliente, isto devido a muitos clientes não pagarem os serviços na hora e sim no final de um período (mensal, quinzenal, semanal).

No programa DOC, podemos fazer isto da seguinte maneira:

1. Cadastrar todos os clientes do cartório (que podem ser Pessoas Físicas ou Jurídicas). Para isto entre na opção **CLIENTES** e cadastre os dados e os respectivos preços cobrados para os serviços de Reconhecimento de firmas e autenticações, etc.
2. Em **Funções Auxiliares, Diagnóstico geral do sistema, Preferências e Firmas** coloque S no campo **Identifica cliente ao reconhecer/autenticar**.
3. A partir deste então quando você for reconhecer uma firma ou autenticar um documento, selecione o cliente que está sendo atendido. O DOC armazenará nos históricos o serviço e o cliente indicados.
4. Imprima o relatório de Resultados (Clientes/Assinantes) acessando as opções:  
**Relatórios & Resultados**  
**Receitas (cliente / assinante)**
5. Selecione o período desejado, tipo de Layout, no campo **Por cliente ou assinante** digite a letra C (maiuscula)

Aparecerá uma lista de clientes, selecione o desejado. Ao ser impresso observe que estarão listados todos os valores cobrados da de-

terminada empresa naquele período.

### **148 SISOBINET: errata**

No *doc:dicas* do mês de Abril, página 53, na matéria SISOBINET, no item 3. "**Acessando o SEOCARTÓRIO pela primeira vez**", erramos ao informar que deve-se clicar no botão quadrado que contém os 3 pontos do lado esquerdo para cadastrar a nova senha. O correto é deixar o campo **Senha** em branco e clicar no botão **OK**. Aparecerá a mensagem "**Senha em Branco, cadastre senha p/usuário**", então clique em **OK**. Deixe o campo senha atual em branco e preencha nos dois campos abaixo a nova senha. Feito isso clique em **OK**.

### **149 Módulo Financeiro: atualizando release**

Para aqueles que possuem o módulo Financeiro, versão 2001 (até o release 12) e desejam atualizar o release, informamos que os atos padronizados serão perdidos devido as alterações nas tabelas de emolumentos.

Ao atualizar o módulo Financeiro será necessário carregar (instalar) a tabela de emolumentos novamente. Antes, é preciso habilitar a opção: **CARREGAR TABELA DE EMOLUMENTOS** que se encontra dentro do menu **FATURAMENTO**.

Proceda da seguinte maneira:

1. No **MENU INICIAL** do DOC, entre em **FINANCEIRO**;
2. Logo em seguida, entre em **CONFIGURAR USUÁRIOS**;
3. Em **NOME DO USUÁRIO** digite: **SUPERVISOR**. Para a **SENHA**, digite: **SUP**;
4. Aperte a **TECLA F10**; (Aparecerá a lista de usuários)

5. Escolha o usuário e entre em **ACESSOS**;
6. Procure a opção **CARGA DE TABELA DE EMOLUMENTOS**;
7. Aperte a tecla **ENTER** para permitir o acesso a esta opção para o usuário;
8. Aperte a tecla **ESC**, confirme a alteração e entre no módulo Financeiro;
9. Entre em **FATURAMENTO** e acesse a opção **CARREGAR TABELA DE EMOLUMENTOS**;
10. Escolha a tabela que deseja carregar (instalar) e pronto.

## **COMO CATIVAR O CLIENTE ATRAVÉS DE UM FANTÁSTICO ATENDIMENTO**

Diante de erros ou problemas...

1. **Admita** o erro, sem evasivas o mais rápido possível.
2. Peça **desculpas**.
3. **Corrija** o erro imediatamente, ou diga quando vai corrigir.
4. Diga **quem** e **como** vai corrigir o problema.
5. **Explique** o que ocorreu, evitando justificar.
6. Se houver uma boa justificativa, **justifique**, mas com prudência. O cliente não se interessa por justificativas, este é problema da empresa.
7. Diga que **sente muito**, mas que fará tudo que estiver ao alcance para resolver.
8. Faça **contato** pós-erro. Após a correção certifique-se se o cliente está satisfeito.



## **Regis Tressado**

**Um serventuário prá lá de estressado!**

