

## Editorial

Prezado(a) cliente

Outro dia conversando com uma jovem dentista, aproveitei para fazer-lhe algumas perguntas sobre sua atividade. Mencionou que, embora pudesse atuar nos afazeres tradicionais da odontologia, estava se especializando em prótese dentária. Tentando fazer um paralelo entre nossas profissões, numa conclusão talvez apressada, concordamos que a informática continua sendo o ramo mais volátil do conhecimento humano. Ela me confirmou de que há produtos e técnicas de décadas atrás que ainda são um porto seguro nos tratamentos de hoje. Tendo concluído meu curso superior de tecnologia em processamento de dados em uma faculdade de São Paulo, há 17 anos, fico me perguntando exatamente o quê daquele currículo está contribuindo hoje para dar suporte às minhas atividades profissionais. Creio que percentualmente seja 10%, ou menos. São 10% essenciais e eu não reputo errada minha decisão de cursar a faculdade, mas encerra-se aí uma verdade incontestável: a efemeridade de grande parte do conhecimento embutido na ciência da computação. Caso você enverede pelo caminho errado pode perder muito tempo de vida. Eu, inclusive, de lá para cá fiz vários cursos, a maioria já obsoletos. O remédio para o profissional em tecnologia é ser um mutante, um estudioso eterno. Mas há também o componente perverso: a adequação das escolhas. Como escolher a função e o ramo corretos? Eis a questão. Antigamente existia o digitador, o operador, o programador e o analista. Hoje existe especialista de tudo, e o pior, empresas de ponta a

com seus sistemas de certificação, às vezes mais caro que um curso superior completo, apenas para gerar experts em seus produtos. Desculpe-me falar assim tão claramente na primeira pessoa, mas veja a dificuldade que um profissional deste ramo (no qual 6 meses equivalem no mínimo a 6 anos de qualquer outro ofício) enfrenta ao enveredar pelos tortuosos caminhos do empreendedorismo, no Brasil de 1986. Iniciando com zero reais (ou cruzeiros, cruzados, sei lá!) de investimento, alguém que me aviste hoje pode achar que sou um sujeito competente, mas eu mesmo, diante deste passado, considero-me um bravo, isto sim. E um perseverante. Aprendi com os erros e a achar normal dar aqueles famosos "murros em ponta de faca". Minha mensagem hoje é singela, mas sincera para meus colegas registradores e tabeliães: fiquem atentos com a informática. Não no sentido de estarem "por dentro de tudo", o que é certamente impossível, mas na questão da caducidade precoce do que ontem era trigo e hoje joio. Posso estar dando tiro no pé, mas tente saber no que a informática vai influir nos destinos de sua profissão, sem se contentar com uma única fonte. Lembro-me, num passado recente, de achar estranho um registrador não estar ciente de certos meandros da Lei 8.935. No meu ângulo de visão a

lei era velha, para o interlocutor, uma novidade. Vale também aquele alerta, no sentido de que vocês se precavejam contra a multiplicação dos erros devido à multiplicação da produtividade. Na automatização de certos atos realizados com auxílio do computador pode estar uma boa fonte de problemas. Sua obrigação será sempre a de fazer certo, antes de fazer rápido. O que não quer dizer que vocês não possam experimentar certas vertentes desta avalanche tecnológica, como a internet. Sem querer ser repetitivo, vejo neste recurso um valioso instrumento para tirar



**Informática: muitos caminhos, muitas escolhas. Fique atento para o caráter efêmero de certas novidades.**

tabeliães e registradores da clausura. Se o foco da atividade de vocês é o aconselhamento acautelatório, nada melhor do que aprimorar a comunicação, expandir o conhecimento, esmiuçar as regras para torná-las mais inteligíveis. Mesmo não estando mais naquela euforia do "tudo pela internet" acho que vale a pena conferir a avaliação que fizemos de mais de 70 "cartórios" na grande rede. A leitura que

se pode fazer é a de que a classe ainda não está dando muita importância ao internauta, um sujeitinho preguiçoso mais de curiosidade aguçada e grande senso crítico. Por mais cruel, entretanto, que tenha sido a avaliação, podemos dar um voto de confiança a quem já tem um website. Só que se você tem um telefone, diga alô. Se for à igreja, reze. Se tem um email, responda. Paciência. A fé pública é como a fé religiosa: passa por provações, de tempos em tempos.

9. Agnaldo De Maria

## Novos clientes

1º Cartório Judiciário  
Canguaretama/RN

## Franquia cartorial

Veja esta mensagem enviada por Ricardo Gentil Marcon Junior Escrevente autorizado e substituto do Cartório Distrital de Santa Izabel do Oeste - Paraná para Sérgio Jacomino, Presidente do IRIB, sob o título de **Concurso no Rio de Janeiro - A patrimonialização da delegação:** "Dr. Sérgio Jacomino, Em primeiro lugar gostaria de lhe parabenizar pelo empenho como registrador e pela presidência da IRIB. Depois, quero registrar que um item do concurso no Rio é inconstitucional - até imoral: o 14.7, pedindo uma caução de R\$300.000,00 caso o candidato seja aprovado no concurso. Também o 14.10, explicando que o item anterior tem como base o artigo 22 da lei 8935/94. Parece-me que estão vendendo os cartórios no Rio de Janeiro. Veja que, se alguém conseguisse passar no concurso de provas e títulos e não possuísse os R\$300.000,00, não teria como exercer a atividade. Acredito que se eu possuísse R\$300.000,00 em caixa, dificilmente investiria em um ofício Distrital, pois sei como é penosa a profissão e o quanto se tem que estudar para desempenhá-la, cliente de que a moda dos danos morais está aí e quem não se aprofundar e elaborar documentos com o devido cuidado irá pagar muito caro por isso. O Registro civil das pessoas naturais que o diga! Tudo de graça, até o casamento, a partir do ano que vem... Você pagaria R\$300.000,00 para exercer a delegação de um cartório de Registro civil das Pessoas naturais puro? V. deve estar pensando que cartório não é franquia? Quando se exige esse preço, o concurso passa a ser mero pretexto, pensando bem você investiria esse valor? O Rio de Janeiro conseguiu, de novo, denegrir a imagem dos cartórios, tão generalizada e malquistada pela imprensa. Devemos continuar lutando. Ainda bem que tem pessoas como o Sr. Sérgio Jacomino, Dr. Rogério Bacellar e demais pessoas que lutam pela valorização de nossa classe. Um grande abraço.

Ricardo Gentil Marcon Junior. Telefax (46) 542.1268" ■

## Avaliação de sites de "cartórios"

Nosso intuito, neste trabalho de avaliação de sites de cartórios, foi mostrar que muito ainda pode-se melhorar quanto ao atendimento básico das serventias pela internet. A metodologia usada baseou-se na divisão da análise por quesitos, para os quais foram atribuídos pesos variados, de acordo com a importância relativa de cada um. Este peso seria multiplicado pela avaliação de 0 a 4 feita para cada quesito, correspondente respectivamente aos níveis NÃO TEM, RAZOÁVEL, BOM e MUITO BOM. Foram determinados 9 quesitos, perfazendo um total de 99 pontos que cada serventia poderia atingir. Na avaliação final a serventia recebeu uma classificação por estrelas: de 1 a 19 pontos 1 estrela, de 20 a 39 pontos 2 estrelas, de 40 a 59 pontos 3 estrelas, de 60 a 80 pontos 4 estrelas e acima de 80 pontos 5 estrelas. Os quesitos:

Quesito	Peso
<b>EMAIL</b>	<b>5</b>
Neste quesito, de maior peso, foi avaliado o retorno dado a solicitações simples efetuadas por email. Tem peso grande pois quem não responde a email está pecando no básico da era digital. A maioria nem respondeu. Aos que responderam em menos de 12 horas coube a avaliação máxima "muito bom".	

Quesito	Peso
<b>DESIGN</b>	<b>4</b>
Não é o mais importante, mas conta. Ter um site que carrega rápido, com navegação simples e prática, opções e áreas de conteúdo bem visíveis, e visualmente atraente pode fazer a diferença naqueles segundos no qual o internauta decide se vai adiante ou simplesmente muda de site!	

Quesito	Peso
<b>INTERATIVIDADE</b>	<b>4</b>
Ter um site exclusivamente estático, sem nenhuma dinâmica de relacionamento com o cliente é um erro grave nos dias de hoje. E coisas básicas ajudam. Exemplo: ter um formulário para enviar mensagens pode facilitar	

muito a vida daqueles internautas de primeira viagem que ainda nem se familiarizaram com um software de email.	
--	--

Quesito	Peso
<b>CERTIDÕES</b>	<b>4</b>
Sim, grande parte dos serviços registrares e notariares redonda na emissão de uma certidão para o usuário. Este documento é o elo principal do relacionamento do cidadão com sua serventia. Criar algum instrumento facilitador deste serviço na internet não é um capricho, é uma obrigação.	

Quesito	Peso
<b>BUSCAS</b>	<b>4</b>
Ok, preciso reconhecer firma. Será que a firma está cadastrada naquela serventia? Poder fazer uma busca simples como esta pela internet pode fazer o usuário economizar tempo e dinheiro, e este deve ser o objetivo de um site de cartório.	

Quesito	Peso
<b>SERVIÇOS</b>	<b>3</b>
Deixar claro para o visitante do site qual o elenco de serviços oferecidos pelo oficial e/ou tabelião é uma obrigação. A população não domina a divisão do serviço por naturezas e a discriminação e explicação do que se pode obter no balcão não pode faltar no site.	

Quesito	Peso
<b>PRÉ-REQUISITOS</b>	<b>3</b>
Basta ficar 5 minutos no balcão de uma serventia para perceber qual a maior incidência de dúvidas, digamos, "rápidas": são os pré-requisitos para a lavratura de atos. Vou casar, que documentos necessito trazer? Que documentos preciso para abrir firma? E assim por diante. Isso vale uma seção específica dentro do site.	

Quesito	Peso
<b>DÚVIDAS</b>	<b>3</b>
A invenção americana das FAQs (frequently asked questions - questões frequentemente formuladas) é um jeito bastante interessante de explicar as coisas: pela via dos questionamentos. Vale também uma seção, que pode ser constantemente atualizada.	

Quesito	Peso
<b>HORÁRIOS</b>	<b>2</b>
Com horário às vezes	

semelhante às repartições públicas, os "cartórios" via de regra podem deixar o usuário insatisfeito, que imagina encontrá-lo em funcionamento como se fosse um comércio normal. Antecipar esta informação no site pode ser bastante útil para o cidadão que deverá comparecer, efetivamente, à serventia. Avaliamos neste item, também, se o site possui uma indicação correta do endereço e forma de se chegar à serventia.

Quesito	Peso
<b>LEGISLAÇÃO</b>	<b>1</b>
Informar sobre as leis e normas que norteiam a atividade registral e notarial pode ser uma informação enfadonha para o internauta, mas tê-la no site facilita o trabalho daqueles que necessitam saber exatamente as razões pelas quais certas exigências são feitas pelos titulares das serventias.	

Veja agora os resultados:

Sites consultados	<b>95</b>
Sites fora do ar	<b>20</b>

**Análise 1:** 21% dos sites simplesmente não estavam no ar. Um dia estiveram, hoje não mais. Passamos a adotar como quantidade de sites avaliados os 75 restantes.

Classificação	Qtde	%
★★★★★	2	2,6
★★★★☆	2	2,6
★★★☆☆	6	8,0
★★☆☆☆	26	34,6
★☆☆☆☆	39	52,0

**Análise 2:** os únicos cartórios que receberam 5 estrelas foram desenvolvidos pela *DeMaria*. Casuismo? Nem tanto. Basta ver a metodologia utilizada e julgar se os quesitos são mesmo relevantes ou não. Com certeza os sites do Registro Civil de Itatiba/SP e o do Registro Civil de São José dos Campos eram os únicos (na época) que ofereciam cumulativamente os seguintes itens: buscas on-line, com pagamento por meios eletrônicos diretamente no site, sistema de

acompanhamento de pedidos, além de um conteúdo estático bem elaborado. Fica entretanto a menção honrosa aos sites do Registro Civil de Marília/SP (com 61 pontos) e do Serviço Registral e Notarial Toscano de Brito, de João Pessoa/PB, com 80 pontos, este último só falhando na resposta a email (respondeu depois de 4 dias).

Emails enviados	<b>75</b>
Emails respondidos	<b>19</b>
% Emails respondidos	<b>25,3</b>
Tempo médio resposta	<b>26h</b>
Resposta mais rápida*	<b>1h</b>
Resposta mais lenta	<b>113h</b>
* 7 serventias responderam imediatamente os emails.	

**Análise 3:** deixar de responder a email é uma falha grave, e isso ocorreu em 75% dos casos. E dos que responderam, 5 (ou 26%) o fizeram em um prazo inaceitável (mais de 24 horas, chegando a 113 horas).

Informamos, também, que nenhum oficial, tabelião ou escrevente foi previamente avisado deste trabalho.

O detalhamento completo desta avaliação encontra-se no site da *DeMaria*:

[www.demaria.com.br](http://www.demaria.com.br)

Verifique a avaliação recebida pelo seu site! ■

## Feriados na *DeMaria* 2º Semestre de 2002

**09 de Julho: terça-feira**  
Revolução de 1932 - Feriado estadual em SP

**15 Novembro: sexta-feira**  
Proclamação da República  
Feriado nacional

**25 de Dezembro: quarta-feira**  
Natal - Feriado mundial  
Obs.: emendaremos a terça-feira anterior 24/12).

## FERC-PE Gratuidade do Registro Civil em Pernambuco

A *DeMaria* deverá providenciar, para o próximo release do DOC,

um relatório específico a ser enviado ao Fundo Especial do Registro Civil, responsável pelo ressarcimentos dos atos gratuitos praticados pelos Oficiais. Segundo Gustavo Pedrosa Figueiredo, responsável operacional, o Fundo - administrado em conjunto pela Anoreg e Arcepen, entidades representativas da classe no Estado - está baseado na venda do Selo de Fiscalização. Os ressarcimentos iniciaram-se em março de 2002, pagando, então, R\$ 9,79 por ato. Em abril o rateio resultou em um pagamento de R\$ 6,85 para cada registro efetuado. Embora nestes dois meses o montante arrecadado não tenha sido suficiente para o pagamento integral (R\$ 15,00), segundo Gustavo Figueiredo, este fundo baseado no Selo de Fiscalização já está conseguindo ressarcir um valor 2 a 3 vezes superior ao antigo fundo, gerido pelo Tribunal de Justiça. ■



**Boa Viagem: linda praia urbana em Recife.**

## Dicas do mês

### 150 O que fazer quando aparecer a mensagem: **Erro Fatal – Violação de Segurança: Excluir usuário escrevente**

Este erro pode ocorrer ao tentar acessar qualquer um dos módulos do DOC. Para corrigir este erro devemos realmente excluir o usuário escrevente e incluí-lo novamente. Vamos a um exemplo caso o problema ocorra no módulo de Nascimento:

1. No MENU INICIAL do DOC, entre em **NASCIMENTOS**;
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 **ESCREVENTE**;
6. Anote todos os dados deste usuário;
7. Exclua este usuário; (escolhendo a opção **EXCLUI**)
8. Aperte a tecla **ESC** p/ retornar ao **MENU INICIAL**;
9. Acesse novamente **NASCIMENTOS \ CONFIGURAR USUÁRIOS**;
10. Inclua o usuário **ESCREVENTE**.

### 151 Como restaurar backup feito por PKZIP

Este tipo de Backup é mais utilizado pelos usuários do WINDOWS MILENIUM, pois nesta versão do Windows não é possível utilizar o comando **BACKUP** do MS-DOS. Para resolver este problema, então permitimos que o usuário utilize o **PKZIP.EXE** para internamente no **DOC** fazer a **CÓPIA DE SEGURANÇA**, transferindo os dados para o disquete.

Neste caso os arquivos que são gravados no disquete tem o nome de **DOC.ZIP**.

Para restaurá-los siga as seguintes instruções:

Vá para o diretório raiz de sua máquina:

```
CD \ <ENTER>
```

Digite o comando para restaurar os dados:

```
PKUNZIP -d A:DOC <ENTER>
```

Aparecerá uma mensagem em inglês: "Insert the last disk", que significa, "Coloque o último disquete de **BACKUP**". Se seu grupo de

backup tem 4 disquetes, coloque o disquete nº 4 e tecla **<ENTER>**. Logo após aparecerá outra mensagem em inglês "Insert the first disk", ou seja, insira o disquete nº 1 e tecla **<ENTER>**

Caso já exista um dos arquivos a serem restaurados, aparecerá uma mensagem de arquivo já existente e uma pergunta **OVERWRITE (y/n/a/r) ?**, isto significa que ele quer saber se você deseja gravar por cima, então responda conforme sua necessidade:

```
Y= SIM
N= NÃO
A= TODOS
```

Escolhendo a opção correspondente, tecla **<ENTER>**.

Terminando este procedimento de restauração, devemos agora, descompactar os arquivos restaurados que tem a extensão **.RED** da seguinte maneira:

Entre no diretório **DOC**, e em cada pasta correspondente descompacte o arquivo restaurado, exemplo, para restaurar Nascimento digite:

```
CD \DOC\N <ENTER>
PKUNZIP N.RED <ENTER>
```

Aparecerá uma mensagem de arquivo já existente e uma pergunta **OVERWRITE (y/n/a/r) ?**, geralmente respondemos com a letra **A**, para restaurar todos, a não ser que você queira restaurar apenas alguns arquivos. Para restaurar os demais módulos, basta acessar a respectiva pasta e repetir o mesmo comando apenas alterando a letra correspondente ao módulo. Lembrar que o arquivo **X.RED** é o único que foge a esta regra, pois se trata do diretório principal, o **\DOC**.

Após o término da descompactação, entre em cada módulo do programa, e acesse a opção de **COMPACTAR E REORDENAR DADOS**.

Na pergunta "Deseja apenas apagar os arquivos temporários?" responda: **NÃO**. Em seguida selecione a opção: **COMPACTA E REORDENA/TODOS**. A aparecer a tela de "Fim de processamento!" simplesmente tecla **<ENTER>**.

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

Seis segredos para acalmar um cliente irado:

1. **ESCUTE** atentosamente e com interesse.
2. **DEMONSTRE EMPATIA**, coloque-se no lugar do cliente.
3. **FAÇA PERGUNTAS** de forma amadurecida, não ameaçadora, que exijam do cliente reflexão sobre suas respostas.
4. **REPITA**, retribua ao clientes sua percepção sobre o problema, depois sugira uma ou mais alternativas para responder às suas preocupações.
5. **DESCULPE-SE** sem fazer censuras.
6. **SOLUCIONE** o problema, identifique soluções que satisfaçam o cliente ou encontre alguém que possa fazer isso.



## Regis Tressado

### Um serventuário prá lá de estressado!

