

Editorial

Prezado(a) cliente

Antes de mais nada uma explicação sobre a não publicação do doc:dicas em agosto/2002. Desde o final de julho passamos por uma difícil fase de mudanças no que se refere a nossa infraestrutura de internet. O servidor, antes utilizado para hospedar nossos projetos virtuais, foi substituído por um novo, que por sua vez passou a se "plugar" à rede mundial não mais diretamente na DeMaria, e sim no Datacenter da Iconet. Datacenter nada mais é do que um local apropriado para hospedar servidores, contendo toda uma infraestrutura física e de telecomunicações. A Iconet, uma empresa de São José dos Campos (SP), localizada no edifício mais "high-technology" da cidade, além deste serviço oferecido para empresas, é um dos 8 maiores provedores de acesso à internet no Brasil (segundo levantamento da Revista BrasilEconômica), contando hoje com aproximadamente 35 mil assinantes. Logo, tanto o site da DeMaria, do Recorte Judiciário, quanto o serviço de certidões Certifixe e seu respectivo portal de adesão aos oficiais de Registro Civil (www.registrocivil.net) estão sob monitoramento 24 horas por dia, segurança física e lógica garantida (firewall de última geração), sistema de refrigeração de alta performance, alimentação de energia ininterrupta, com links Embratel e Telefônica redundantes. É mais um passo que a DeMaria dá rumo a uma atuação profissional e constante na internet. Nosso projeto a médio prazo é disponibilizar nosso software para uso compartilhado via web. Pretendemos implantar o

modelo ASP (Application Service Provider) para as serventias de Registro Civil, semelhante ao que já está sendo realizado pelo Sindi-regis do Rio Grande do Sul. ASP nada mais é do que você utilizar um serviço (no caso, um software) via internet (usando as tecnologias agregadas à web). Estamos trabalhando em um projeto para que o DOC possa ser não mais um software instalado no computador de sua serventia, mas um serviço disponível aos interessados, pela internet. As vantagens são grandes, pois todo o processo de instalação



Servidores no datacenter Iconet: confiabilidade e disponibilidade.

e configuração passa a não existir mais, e os esforços para suporte remoto passam a ser bastante simplificados, pois o sistema e os dados estarão em nosso servidor. cremos também que a longo prazo as questões de conexão possam ser bastante melhoradas, passando o acesso de qualidade a estar disponível em mais e mais cidades brasileiras. O software de Registro Civil passará então a ser um "aba-

jur", que você conecta na tomada e sai usando. Havendo correções ou melhorias, as mesmas serão sentidas na mesma hora por todos os usuários. Acaba o martírio de alguns pelo upgrade (atualização). Dos serviços prestados pela DeMaria constarão, também, a execução de cópias de segurança, o que permitirá que você esqueça os tão incompreendidos "backups". Em resumo, para o usuário restará somente uma coisa a fazer: USAR. A simplificação é a meta. E também cremos que a Justiça com seus competentes órgãos fiscalizadores, estará aberta a concluir que não será um impecilho os dados estarem hospedados fora do ambiente físico da serventia, pois, em última análise, o cartório são os livros - afinal é ali que o Sistema de Registro Civil das Pessoas Naturais brasileiro se encerra. Este novo modelo de operacionalização do serviço abrirá novos horizontes, como por exemplo a disponibilização dos registros nas maternidades ou outros órgãos, em conexão direta com o banco de dados da serventia. Não é um projeto tão ambicioso assim... trata-se de uma mudança de forma de atuação, tanto da DeMaria em relação aos seus clientes, quando destes para com os cidadãos. E será feita por nós em sistema de parceria, como ocorre com o Certifixe, que não é apenas um "despachante virtual de certidões". Apesar de pretendermos tornar o Certifixe uma divisão lucrativa da DeMaria, o projeto se baseia em um sistema de parceria onde o cartório também ganha. O objetivo é ser uma alternativa concreta e profissional para o Oficial desta natureza de cartórios, esteja ele em grande metrópole ou no interior longínquo do Brasil. Trata-se de um projeto inovador e de longo prazo. Não pretende ser o

único, mas um dos principais. Requer paciência e persistência. Virtudes de quem quer trabalhar com seriedade, de quem conta com a confiança de seus clientes e, principalmente, de quem tem fé em suas convicções.


Agnaldo De Maria

Novos clientes

Cartório de Registro Civil
Araçuaia/SP

1º Ofício Alves da Silva
Iguatu/CE

2º Ofício de Notas
Parnamirim/RN

Cart. Registro Civil das P. N.
Limoeiro de Anadia/AL

Cart. Único Reg Civil e Tab.
Catende/PE

Cartório de Registro Civil
Cabo de Sto Agostinho/PE

Cartório do 1º Ofício
Serra Negra do Norte/RN

INTRANET ARPEN: Aviso da ARPEN

"Colegas, enviem comunicações só para as serventias que estão na lista principal da ARPENSP. O fato das serventias estarem listadas na intranet, isso não significa que já estejam aptas a receberem as comunicações. Quando retornar mensagem de recusa de arquivo, prestar atenção no aviso que vem junto, ou seja, ao recusar uma, todas as demais são recusadas. Atenção - ao abrir na intranet as comunicações, imprima primeiro, e verifique se a mesma pertence à serventia ou se há falta de dados, feito isso recuse as com problemas e depois mande arquivar. Nunca mande arquivar sem verificar. Não esquecer de verificar os pedidos do poupatempo." Fonte: Lazaro da Silva - Conselho de Informatica ■

INTRANET ARPEN: Aviso da DEMARIA

Quem já está utilizando o módulo de Comunicações do DOC para poder gerar automaticamente o arquivo a ser submetido à intranet da Arpen de SP sabe que, para que a integração entre este módulo e os de Casamento/Óbito seja possível, é necessário **cadastrar nos sistema as serventias já**

cadastradas na intranet. O procedimento para isso é um pouco complicado, pois você deverá saber o CÓDIGO SEADE de cada serventia, e a Arpen, em sua página na internet, não publica estes códigos. A *DeMaria*, no seu site, publica a lista dos códigos. Para facilitar, entretanto, estamos **disponibilizando o cadastro de serventias PRONTO PARA USO**, através de nosso serviço de FTP. Este cadastro está atualizado até 15 de agosto de 2002 - isto quer dizer que todos os cadastrados na Arpen até esta data constam do arquivo posto à disposição dos usuários do DOC. Para copiar o arquivo para seu computador, proceda da seguinte maneira:

- Se estiver usando o DOC, encerre a execução.
- Conecte-se à internet.
- Na área de endereços digite **ftp.demaria.com.br**, ou seja, ao invés do "www" normalmente usado, digite "ftp".
- Clique sobre a pasta "Serventias INTRANET".
- Clique no arquivo **SCIN.DBF**, e quando for feita a pergunta "*Deseja abrir o arquivo ou salvá-lo no computador?*", clique em **SALVAR**.
- No campo "*Salvar em*" selecione o diretório/pasta **\DOC\A** do drive C:.
- Windows vai dizer que já existe o arquivo. Clique, então, em **SIM** para confirmar que quer substituir o arquivo.
- Repita os passos "e" até "g" para os outros 3 arquivos: **SCIN1.NTX**, **SCIN2.NTX**, e **SCIN3.NTX**. ■

ATENÇÃO: Tabela de Emolumentos SP

Informamos aos usuários do módulo Financeiro que a *DeMaria* não disponibilizará para seus clientes a nova tabela de emolumentos de SP, visto que a mesma poderá ser digitada pelo próprio programa. Desde as alterações do release 13 da versão 2001 este tipo de "manutenção" tornou-se muito fácil de ser feita pelo usuário, sem contar que eventual arquivo disponibilizado por nós poderia conter código de serviço incompatível com algum dos utilizados pelo cartório. ■

Dicas do mês

152 Como administrar o tempo gasto com o serviço de suporte técnico

O nosso serviço de suporte técnico tem, à medida em que o tempo passa, procurado aperfeiçoar a sua forma de atendimento. Somos responsáveis por atender a todos os clientes para resolver suas dúvidas e problemas de segunda-feira a sexta-feira, durante o horário comercial. Para isto contamos com:

Atendentes (3)

Cleide, na *DeMaria* desde ago/1991
Bruno, na *DeMaria* desde abr/2000
Fábio, na *DeMaria* desde dez/2001

Voz

2 linhas telefônicas
0__12 3934.7022

R\$ 1,20
por minuto

Fax

3 linhas telefônicas
0800 111.016

GRÁTIS

Email

3 contas de e-mail
cleide@demaria.com.br
suptec@demaria.com.br
suptec2@demaria.com.br

GRÁTIS

Site da DeMaria

www.demaria.com.br
No site você poderá consultar nossos atendentes através do chat. As edições do boletim doc:dicas estão disponíveis no menu da página principal.

GRÁTIS

Manual Técnico On-Line

www.demaria.com.br/mt
Consulte aqui dúvidas sobre o nosso software

GRÁTIS

Correspondência

Jornal DOC-DICAS (mensal)
Extrato de Suporte técnico (enviado quando o valor atingir R\$ 15,00)

GRÁTIS

Os clientes preferem resolver os problemas pelo telefone, isto porque gera uma certa segurança de que o problema será resolvido no mesmo momento, mas nem sempre isto é possível.

Somos treinados para resolver o problema à distância. Para isto

contamos com a colaboração de vocês clientes que através de descrições do problema com detalhe nos ajudam a resolvê-los. **O que ocorre é que alguns clientes na ânsia de ver o problema resolvido em 1 minuto, não nos detalham o problema e acabamos gastando mais tempo para descobrir o que exatamente está ocorrendo.**

Segue, então, algumas dicas para facilitar o nosso trabalho de atendimento e com isto administrarmos melhor o tempo ao telefone.

• DETALHAR POR ESCRITO

Envie um fax detalhando o problema por escrito e ligue em seguida. A ligação só partirá da *DeMaria* caso não tenhamos podido dar um atendimento satisfatório durante a ligação originária do cliente, ou nos casos de suportes cuja necessidade partiu de alguma falha ou não-conformidade de nossos produtos e/ou serviços.

• CONTAR A VERDADE

Muitos clientes não contam exatamente o que ocorreu, às vezes temendo ser repreendido pelo responsável por ter feito alguma coisa não recomendada. Exemplo: sem querer apagou algum arquivo, ou instalou algum software que alterou a configuração. É muito importante que seja passado para nós o histórico de tudo o que aconteceu no seu computador um pouco antes do problema. Geralmente o cliente diz: "*Estava tudo bem e de repente nada está funcionando...*" e depois de várias trocas de perguntas descobrimos que algum técnico foi ao cartório, ou alguém instalou algum programa, etc.

• CUIDAR DO MATERIAL DOC

Tenha sempre à mão os disquetes ou CD de instalação do DOC e os disquetes de backup, quando ligar para a *DeMaria*. Muitos clientes ao ligar para a *DeMaria* não sabem onde estão os disquetes ou quando sabem misturam com outros de versões antigas. É muito importante que este material esteja sempre bem guardado e organizado.

• ARQUIVAR BOLETINS

Tenha sempre perto do micro uma pasta com os jornais *doc:dicas*, pois muitas vezes a solução do seu problema está em um destes jornais.

• ANOTAR INSTRUÇÕES

Tenha também um caderno de anotações para registrar os contatos com a *DeMaria* e as instruções que passamos para que se o mesmo problema ocorrer uma próxima vez você tenha onde consultar, sem precisar ligar novamente para a *DeMaria*.

• LIGAR DO APARELHO CERTO

Ligue sempre de um telefone próximo ao micro.

• OUVIR E CONFERIR

Tenha sempre o cuidado de conferir as instruções dadas pelo atendente, para evitar a execução de instruções erradas.

• FALAR DURANTE O SUPORTE

Informe ao atendente tudo o que você está fazendo. A mensagem correta que aparece na tela, etc. Alguns clientes vão executando várias operações sem informar ao atendente. Lembre-se: pelo telefone nem sempre é fácil saber o que você está fazendo do outro lado da linha!

Como avaliamos cada ligação para determinar se vamos cobrar ou não?

Teoricamente todas as ligações deveriam ser cobradas, afinal estamos trabalhando... Mas existem casos em que não consideramos justo cobrar:

- As primeiras ligações de um cliente que acabou de adquirir o software.
- Quando o erro é causado por uma falha do software DOC.
- Quando o erro é causado por falha em nosso atendimento.

Como utilizar o chat?

No site da *DeMaria* temos uma forma de você conversar com nossos atendentes: o chat. Neste caso podemos resolver seu problema com a vantagem de que toda a conversa está sendo registrada na tela e poderá ser gravada posteri-

ormente em um arquivo texto para que as instruções sejam executadas com calma e sem necessidade de se preocupar com o tempo gasto com interurbanos, pois este serviço é gratuito.

Como utilizar o e-mail?

O e-mail pode ser utilizado nos casos em que você queira nos enviar mensagens ou arquivos anexados para que com mais detalhes possamos analisar um problema aqui no escritório da *DeMaria*.

Extrato de suporte técnico

O extrato vai para o cliente apenas quando o valor alcança R\$ 15,00. Mas nada impede que você entre em contato conosco e peça que enviemos por fax o extrato até a data atual, para que você possa estar acompanhando o andamento de seu atendimento. É muito importante, também, que você sempre faça uma avaliação do nosso serviço, especificando exatamente o que pode ser melhorado!

153 Como configurar a acentuação na tela? (Windows 95 ou 98)

Nós do suporte técnico estamos reeditando a dica de configuração de teclado, pois o índice de ligações referentes a este problema tem aumentado. Antes de iniciar estes procedimentos, verifique qual o tipo de teclado é utilizado em seu computador: acesse o *prompt do MS-DOS* e digite:

KEYB <Enter>

Aparecerá a página de códigos de seu teclado. Feita a verificação, vamos as configurações: entre no Programa DOC em:

**Funções Auxiliares
Diagnóstico Geral Sist.
AUTOEXEC.BAT**

Para a pergunta: "*Em qual drive encontra-se seu arquivo AUTOEXEC.BAT?*" Responda: c.
Para a pergunta: "*Qual a senha para modificar o arquivo AUTOEXEC.BAT?*" Responda: **PERMISSAO** Para a pergunta:

Confirma? Responda: **SIM**. E veja na figura abaixo as linhas que de-

entre em **GERAÇÃO DO ARQUIVO INTRANET**;

ATENDIMENTO

Atitudes proativas

Atitude proativa é a capacidade de identificar oportunidades e agir para atender antecipadamente às necessidades do cliente.

Quatro práticas que facilitam o comportamento proativo:

1. Consideração pelo cliente
2. Observe o cliente
3. Ofereça algo mais ao cliente
4. Pergunte ao cliente

```
MODE CON CODEPAGE PREPARE=(850)
C:\WINDOWS\COMMAND\EGA.CPI)
MODE CON CODEPAGE SELECT=850
```

Para teclado **COM A TECLA Ç**, adicione:

```
LH KEYB BR,, C:\WINDOWS\COMMAND\KEYBRD2.SYS /ID:275
```

Para teclado **SEM A TECLA Ç**, adicione:

```
LH KEYB BR,, C:\WINDOWS\COMMAND\KEYBOARD.SYS
```

Se nenhuma das opções anteriores funcionarem, faça a seguinte configuração:

```
LH KEYB PO,, C:\WINDOWS\COMMAND\KEYBOARD.SYS
```

vem ser incluídas.

154 Como gerar corretamente o arquivo contendo as comunicações para enviar pela Intranet da Arpen/SP

Vamos listar aqui 3 situações com relação a geração do arquivo para a Intranet-Arpen/SP:

1. Como gerar o arquivo no módulo de Comunicações.

- No módulo de Comunicações, entre em **GERAÇÃO DO ARQUIVO INTRANET**;
- Aparecerá o caminho (local) onde será gravado, e o nome do arquivo;
- Tecle **ENTER** p/ gerar o arquivo. Pronto.

2. Como adicionar uma Comunicação em um arquivo já gerado e que ainda não foi enviado a INTRANET.

- No módulo de Comunicações,

- Ao gerar o arquivo aparecerá a pergunta: **Arquivo... já existe: RETORNA-ADICIONA-SOBREPÔE**
- Escolha **ADICIONA**.

3. Caso tenha gerado o arquivo e o mesmo por algum motivo tenha sido perdido (deletado).

Obs.: Neste caso, se entrarmos em **GERAÇÃO DO ARQUIVO INTRANET**, não dará certo.

- No módulo de Comunicações, entre em **PESQUISAR COMUNICAÇÕES PELO N° DO REGISTRO**;
- Marque as Comunicações que deseja enviar (**TECLA +**) e tecla **END** p/ gerar o arquivo;
- Ao gerar o arquivo aparecerá a pergunta: **Arquivo... já existe: RETORNA-ADICIONA-SOBREPÔE**
- Escolha **SOBREPÔE**.

COMO CATIVAR O CLIENTE ATRAVÉS DE UM FANTÁSTICO

Ingredientes de um profissional proativo:

Atenção para observar os detalhes

Sensibilidade para sentir o cliente
Compromisso com o bem-estar do cliente

Ousadia para romper os limites em prol do cliente

Bom senso para discernir qual o limite - o que pode, o que não pode, o que deve e o que não deve ser feito.

Iniciativa para agir instantaneamente.

Regis Tressado

Um serventário prá lá de estressado!

