

## Editorial

Prezado(a) cliente

Aproveito este espaço para algumas considerações sobre o Certifixe, nosso serviço de busca de certidões pela internet. Logo no início do projeto tive a idéia de permitir aos clientes o registro de depoimentos sobre suas experiências. No último mês foram vários depoimentos, todos elogiando. As críticas nós também publicamos, com as devidas respostas. Isso tudo me leva a acreditar que estamos no caminho certo. Mas, é um caminho difícil, pois nem sempre conta com o entendimento dos nossos principais parceiros. Os Registradores Civis não tem noção exata das dificuldades que as pessoas tem para acessá-los. E, em pleno século 21, ainda podemos dizer que há muito a ser melhorado no atendimento prestados por estes profissionais. Alguns criam impecilhos desnecessários. Quer exemplos? "Só fazemos a busca com a data exata". Você dirá: "Bem, não é um impecilho, sem a data como podemos fazer a busca?". Concordo com isso, mas qual o motivo de não se cobrar a busca? A busca também é uma fonte de receita, e não só a certidão. Se não está previsto isso em sua tabela de emolumentos, lute para que esteja. Alguns cartórios de São Paulo tem cobrado o custo de uma "certidão negativa" para fazer as buscas. Se encontrado o registro, o dinheiro é descontado no valor da respectiva certidão. Nada mais justo. Acho até que poderiam não descontar o valor da busca, já que o trabalho para se "achar" o registro pode ser até maior do que o de se emitir a certidão em si. Outra constatação: qualidade do papel - totalmente inadequado. O cliente que paga pela certidão acha um acinte. Por

isso a questão da padronização da certidão alavancada pela Arpen de São Paulo é tão importante. Costumo dizer que não basta ser bom, tem de parecer bom também. E a certidão é uma de suas vitrines. Muitas delas não apresentam endereço nem telefone do cartório! Incrível! E se a pessoa necessitar de uma segunda-via depois de algumas semanas, já terá dificuldade, novamente, de "achar o cartório". Há casos em que o Oficial não tem (ou não quer falar que tem) conta em banco. Só aceita pagamento em vale postal ou cheque-correio... só que para enviar o dinheiro precisa informar o CNPJ do cartório. Só que muitos não são inscritos no CNPJ. Bem, então será necessário o CPF do Oficial. Ah! Mas, o Oficial não quer passar o CPF pelo telefone! Tem mais. Precisamos passar as informações para a busca assim que entra um pedido. Nosso sistema emite uma carta para ser enviada por fax. Ah! Mas, o cartório não tem fax. Tudo bem, vamos soletrando, palavra por palavra, nome por nome, data por data. Pedimos para alguém do cartório, então, encerrada a busca, nos fornecer o resultado através de uma linha gratuita (0800). É pedir muito? É. Raros são os casos em que o cartório nos liga, mesmo sabendo que não gastará com a ligação. Nós é que ligamos para cobrar, repetindo nomes, datas e confirmando que já ligamos, sim, na semana passada para fazer o pedido, embora ninguém saiba de nada! Isso sem contar as certidões que são emitidas incorretamente, o que nos obriga a retornar o contato e pedir a correção. Houve uma época em que isso acontecia numa proporção impressionante: 2 para 1. Isso mesmo, 50% (cinquenta por cento). E o inteiro-teor? Muitos se recusam a emitir certidão de casa-



**Aline Carvalho, responsável pelo atendimento do Certifixe: esforço diário no contato com as serventias de Registro Civil.**

mento e óbito em inteiro-teor. Aprendi que somente a certidão de nascimento em inteiro-teor deve ser solicitada judicialmente. Mas não, tem Oficial aí que só emite se o solicitante for "alguém da família". Onde está isso na lei? Sem contar todo o trabalho de investigação para se chegar ao cartório. Há casos em que precisamos ligar para a cidade inteira para se chegar no cartório! Tem também os ofícios que abrem as 11 e fecham as 14 com 1 hora de almoço! Brincadeira? Não, é a mais pura verdade. Aliás, já andei respondendo a vários clientes do Certifixe que embora nosso serviço, por estar na internet, pareça todo "informatizado", na verdade ele o é justamente o contrário, "todo humanizado", dependente de contato telefônico. Infelizmente também não usamos o correio-eletrônico para o contato. Seria muita ousadia. Uma vez tive a idéia de usar a intranet da Arpen de São Paulo para fazer os pedidos do que me fosse solicitado de buscas naquele Estado. Fiz a solicitação, mas não obtive resposta. Além disso, o que sinto, é que mi-

nha mensagem, que é uma mensagem de PARCERIA, ainda não foi entendida. Recentemente fizemos uma campanha e o resultado foi pífio. Creio que muitos não leram (como aliás, não vão ler este texto também). Nosso objetivo, com o Certifixe, é abrir um novo balcão para o cartório, melhorar seu atendimento, tudo a custo zero. É certo que o marketing do Cartório24Horas e de seu correspondente em São Paulo (o Registrocivil.org) somaram-se a este cenário para confundir um pouco a cabeça do registrador. "Não vou 'fazer' o Certifixe porque já existe o Cartório24Horas", dizem. Nossa resposta é: fique com os 2 ou com os 3! Não há custos em qualquer um dos casos. Quem fizer o pedido pelo Cartório24Horas, pelo site da Arpen-SP ou pelo Certifixe DEVE CHEGAR ATÉ VOCÊ! Lembre-se, entretanto, que somente o Certifixe lhe fornece um site completo com sistema de comércio eletrônico pronto e com operação terceirizada, é o único que lhe permite lançar os índices dos livros para buscas on-line, é o único que está realmente preparado para dar um atendimento correto na internet e o único que pode aceitar pedidos do exterior. Para o internauta, é o único que faz BUSCAS. Recente reportagem da revista VEJA, intitulada "Finalmente decolou" mostra que o comércio eletrônico cresceu 46% no primeiro trimestre de 2004 em relação a 2003, contra 7,5% do varejo convencional. Se tem gente comprando bens como veículos e eletrodomésticos pela internet, esta mesma pessoa com certeza desejará fazer pedido de certidão de maneira virtual. Um dos motores desta alavancagem, segundo a revista, é o preço, geralmente mais baixo. Com a certidão poderia acontecer o mesmo, se os dados estivessem acessíveis à consulta e impressão pela própria internet. Clientes da DeMaria já estão fazendo "quase-isso" com o novo sistema DOC-Web. Para retirar o "quase" é só uma questão de (pouco) tempo.

  
Agnaldo De Maria

### Novos clientes DOC-Desktop

#### Serventia Extrajudicial Poção de Pedras/MA

Cartório do Reg Civil das P.N.  
Bezerros/PE

Cartório do Reg Civil das P.N.  
Viçosa/MG

Cartório do Único Ofício  
Timbiras/MA

Cartório do R.C.P.N. 1º Distrito  
Porciúncula/RJ

Cart do Reg Civil e Tab de Notas  
Posse/GO

### Novos clientes DOC-Web

Reg Civil 11ª Zona Judiciária  
Recife/PE (Pina)

Reg Civil 6ª Zona Judiciária  
Recife/PE (Graça)

Reg Civil 30º Subdistrito  
São Paulo/SP (Brooklin)

Reg Civil 6ª Zona Judiciária  
Recife/PE (Santo Amaro)

Reg Civil 13ª Zona Judiciária  
Recife/PE (Casa Amarela)

Reg Civil 1º Subdistrito  
Passira/PE

### Aumento da taxa de Suporte Técnico

Informamos que a partir do dia 1º de setembro de 2004 (01-09-2004) a taxa de suporte técnico por voz da DeMaria terá seu valor alterado para **R\$ 1,60 por minuto**. O último aumento aconteceu em maio de 2002, ou seja, **28 meses atrás**. O reajuste, de aproximadamente 33% é inferior ao IGP-M registrado no período, que foi de 36,87%. Aproveitamos para informar que a partir de agora o Departamento de Suporte Técnico também atenderá através do programa de comunicação Messenger da Microsoft. Quem tiver o programa instalado, pode adicionar os seguintes contatos para acesso direto aos nossos técnicos:

Cleide, email:  
cleide\_demaria@hotmail.com

Felippe, email:  
felippe\_demaria@hotmail.com

Fábio, email:  
fabio\_demaria@hotmail.com

### Quem deve faturas de suporte técnico...

Informamos que, conforme nossa política comercial, os técnicos não estão autorizados a atender clientes que estejam com faturas de suporte em aberto, independente da forma como for solicitado: por telefone, email, chat ou fax! ■

### Releases do DOC

Segue abaixo um detalhamento de todas as alterações implantadas no software

DOC desde 29 de abril deste ano. Confira se alguma destas alterações lhe afeta ou interessa e entre em contato com o Suporte Técnico para obter o release mais novo.

## Alterações Release 15

Lançado em 29-04-2004

Possibilidade de se cadastrar, na configuração de usuários, o nome completo e a função da pessoa no cartório. Especialmente útil para uso nos módulos de Registro Civil, Financeiro e Notas. Módulos: Todos.

Novas funções @594 e @595 que retornam o nome completo do usuário e função, para uso na definição de documentos. Módulos: Nascimento, Casamento, Óbito, Livro E e Financeiro.

Novas funções {USN} e {USF} que retornam o nome completo do usuário e função, para uso na definição de documentos. Módulo: Notas.

Ajuste no cálculo do saldo, na tela de Estoque Atual por Tipo de Selo, considerando-se ou não as séries esgotadas. Solicitado pelo cliente de ARCO VERDE/PE. Módulo: Selagem.

Permitir gravar e consultar dados dos Termos de Comparecimento. Solicitado pelo cliente de EUGÊNIO DE MELO/SP. Módulo: Firmas.

## Alterações Release 16

Lançado em 17-05-2004

Correção do erro LEXP/84 ao importar arquivos TXT contendo referências a variáveis adicionais. Solicitado pelo cliente de SÃO PAULO/SP/Brooklin. Módulos: Casamento e Óbito.

Incluir opção I (ignorado) para o campo 407 (Deixa bens?). Solicitado pelo cliente de SÃO PAULO/SP/Brooklin. Módulo: Óbito.

Ajuste no executável do Gerador de Relatório, que não imprimia corretamente o cabeçalho e as linhas divisórias quando layout do relatório era "em linha".

Ajuste no campo de Estado Civil do Falecido, na tela de 2ª via, para conter as mesmas opções existente na tela normal. Módulo: Óbito.

## Alterações Release 17

Lançado em 07-06-2004

Ajuste para permitir a inclusão de séries contíguas. Solicitado pelo cliente de SÃO JOÃO DE MERITI/RJ. Módulo: Selagem.

2 Criação da variável ambiental DOCFAPL para permitir uma configuração diferente das primeiras linhas entre a etiqueta de RF e a etiqueta de AUT. O que estiver definido em DOCFAPL valerá apenas para a etiqueta de AUTENTICAÇÃO. Deve ser criado a variável com o comando SET DOCFAPL=x, onde x poderá assumir os mesmos conteúdos indicados na Ajuda do campo "Linhas iniciais do carimbo via etiqueta" da tela de "Características da serventia". Solicitado pelo cliente de CAMPINAS/SP (3). Módulo: Firmas.

3 Ajustar tela de faixa de calculo especial, quando item for por "formula" e quando não existe encargo cadastrado. Módulo: Financeiro.

4 Ajuste da inscrição "Deixa bens?" no relatório para fins diversos: opção N estava sendo impressa como ignorado. Módulo: Óbito.

5 Mudança na impressão dos índices de nascimento para considerar, no cabeçalho, como livro de óbito fetal somente se o livro for C AUX. Estava considerando no cabeçalho livro de óbito fetal os livros diferentes de A, sendo que há casos de clientes que registram nascidos vivos em livros com nomenclaturas diferentes de A. Solicitado pelo cliente de SÃO JOÃO DE MERITI/RJ. Módulo: Nascimento.

## Alterações Release 18

Lançado em 07-07-2004

1 Correção da seguinte falha: retorno em branco do conteúdo completo das informações variáveis quando usadas em arquivos de mesclagem. Módulo: Notas.

2 Nova padronização de nomes de arquivos para o caso de uso do recurso de mesclagem. Módulo: Notas.

3 Nova rotina de inclusão de atos notariais, que permite adicionar atos a partir de qualquer dispositivo (HD ou CD) não só disquete. Módulo: Notas.

4 Nova rotina para cópia dos atos notariais para uso integrado no MS-Word, existente no CD-Rom do DOC. Módulo: Notas.

5 Aumento da qtd de acessos quando usada senha HDSETUP. Solicitado pelo cliente de SÃO JOÃO DE

MERITI/RJ. Módulo: todos.

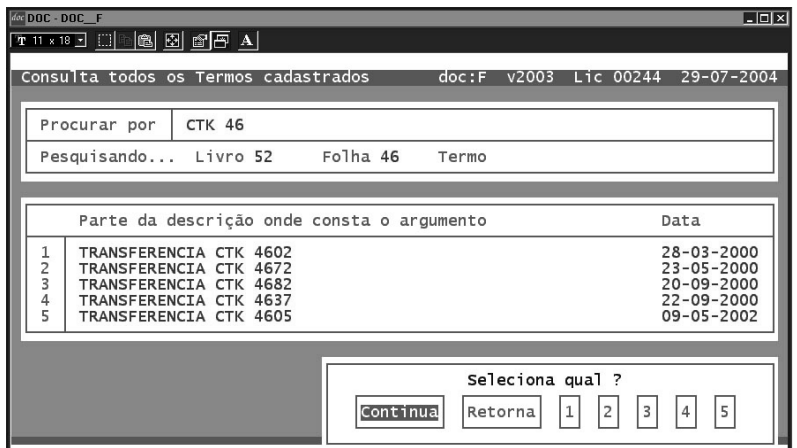
6 Novo layout para Termo de Comparecimento, com possibilidade de imprimir vários termos por folha. Solicitado pelo cliente de CAMPINAS/SP (3). Módulo: Firmas.

7 Mudar o termo "assistido" para "representado" nas funções relativas à qualificação do declarante, quando este for menor impúbere, ou seja, menor de 16 anos. Solicitado pelo cliente de TEODORO SAMPAIO/SP. Módulo: Nascimento.

8 Implantação do Livro E no módulo de Relatórios. Solicitado pelo cliente de SÃO JOÃO DE MERITI/RJ.

doc:dicas da *DeMaria*. Um recurso novo que consideramos interessante e útil é o que está mencionado no item 5 do quadro relativo ao Release 15.

Já há algum tempo os cartórios de São Paulo que reconhecem firmas são obrigados a lavrar um Termo de Comparecimento a cada reconhecimento por autenticidade. Normalmente utilizado em transferências de veículo, este termos depois de assinados farão parte de um livro da serventia. Vez por outra chega a solicitação ao cartório para que confirme se o reconhecimento foi realmente realizado. Para isso expedem-se uma certidão



**Pesquisa de Termos de Comparecimento: facilidade para cartórios de SP**

9 Inclusão das funções @006 e @007 para que se possa incluir respectivamente a data inicial e final do relatório gerado no cabeçalho ou rodapé

## Novo manual do módulo de Automação Notarial

Se você é usuário do módulo de Notas não deixe de entrar em contato com o Suporte Técnico para receber o novo Guia de Aprendizado. O manual foi todo refeito e atualizado, assim como o release 18 trouxe algumas novidades importantes, como por exemplo todos as minutas prontas para uso através de integração com o editor de textos MS-Word. ■

## Termos de Comparecimento: agora dá para fazer buscas!

Existem funcionalidades implantadas nos releases que às vezes passam despercebidas. Por isso é importante a leitura do boletim

daquele termo, bastando reproduzi-la ou por meio reprográfico fazer uma cópia, certificando o ato. **A dificuldade até agora era que, no módulo de Firmas, os dados descritivos do ato não era armazenados, não sendo possível uma busca rápida para se saber em qual livro e folha se encontra, por exemplo, a transferência do veículo placa CTK 4637!**

É justamente isso que foi implementado no release 15: primeiro, a gravação dos dados de cada termo e, segundo, a opção para buscas textuais. ■

## Novidades no DOC-Web

Estamos inaugurando neste boletim a publicação de dicas de uso do DOC-Web. Além disso gostaríamos de informar que estamos em

processo de aquisição de um Certificado Digital para o nosso servidor em São Paulo. A certificadora escolhida foi a DIGITRUST, Certificadora Notarial. Além dos trâmites técnicos normais, esta certificadora tem por procedimento a lavratura de um ata notarial lavrado em cartório de notas, no qual o tabelião, baseado em documentos legais e verificações pela própria internet, que a empresa é proprietária dos domínios certificados. Além disso, como se sabe, o certificado permitirá o uso da tecnologia SSL, no qual os dados são encriptados durante o tráfego, dando a certeza aos usuários do DOC-Web de que estão utilizando, realmente, o seu servidor de aplicação. Para o terceiro trimestre de 2004 estamos prevendo a implementação de novas melhorias, como por exemplo o "re-design" das telas de entrada de dados, para tornar o uso do sistema mais seguro e agradável. ■



Selo de site autêntico da Digitrust



Diário de Maringá, 28-07-2004.  
Dimitri do Valle/Especial para O DIÁRIO

*Deputada alega baixa qualidade nos serviços. Entidades são frontalmente contrárias: para elas, estatização é que vai diminuir essa mesma qualidade*

Projeto apresentado na Câmara dos Deputados, na semana passada, promete opor parlamentares e donos de cartórios extra-judiciais. A discussão envolve a proposta de estatização dos serviços desses estabelecimentos. O projeto, se aprovado, pode atingir 21 mil cartórios em todo o país. No Paraná, seriam cerca de 1,3 mil cartórios. Pela Proposta de Emenda Constitucional (PEC) da deputada Clair

Flora Martins (PT-PR), passariam para o controle de órgãos públicos de Estados e municípios os cartórios privados conhecidos como Registro de Imóveis, Registro Civil, Títulos e Documentos, Protesto, Distribuição e Notas. O projeto prevê que os novos funcionários também sejam contratados por concurso público.

A deputada justificou que, por serem privados, os cartórios extrajudiciais não se preocupam em fazer concorrência, "o que resulta na baixa qualidade dos serviços prestados". ■

## Dicas do mês

### 204 Como gerar o arquivo para o IBGE no DOC-Web?

O DOC-Web permite gerar a estatística para o IBGE, mas por enquanto é possível somente gerar o arquivo. Futuramente será implantado ao sistema a opção para impressão do relatório.

Para gerar o arquivo em disquete:

1. Acesse o módulo de Nascimento e entre em **ESTATÍSTICAS\ IBGE NASCIDOS VIVOS - GERAÇÃO**;
2. Na tela de relatório para o IBGE determine o **TRIMESTRE**, o **ANO**, o **NOME DO LIVRO**, selecione a opção **VERIFICAR SEQUENCIA** e clique no botão **CONFIRMAR**;
3. Será mostrado na tela a qtde de registros feitos no trimestre, e aparecerá a pergunta **PRETENDE CONTINUAR?** Caso as informações mostradas na tela estejam corretas clique no botão **CONFIRMAR** para concluir o processamento;
4. Clique em **VERIFIQUE O ARQUIVO E/ OU EVENTUAIS OBSERVAÇÕES**;
5. Clique em **IBGE NASCIDOS VIVOS - VISUALIZAÇÃO DO ARQUIVO**;
6. Para verificar a existência de possíveis erros clique em **VISUALIZAR ERROS**;
7. Caso existam erros, faça as correções necessárias e re-

comece todo o processo novamente.

8. Repita o processo para gerar o arquivo de Natimorto. Para isso acesse no módulo de Nascimento a opção **ESTATÍSTICAS\ IBGE NATIMORTOS - GERAÇÃO**;
9. Gere também o IBGE nos módulos de Casamento e Óbito. O processo é o mesmo, basta acessar a opção **ESTATÍSTICAS** existente nestes módulos;
10. Após gerar o arquivo nos módulos, acesse a opção de **FUNÇÕES AUXILIARES\ IBGE**;
11. Informe o **TRIMESTRE**, o **ANO** e clique no botão **CONFIRMAR**;
12. Será mostrado na tela o trimestre, o ano, a qtde de registros feitos de Nascidos Vivos, Natimortos, Casamentos e Óbitos. Clique no botão **CONFIRMAR**;

Siga as instruções mostradas na tela **para salvar o arquivo em disquete**.

### 205 Impressão em HTML

Sugerimos aos clientes que utilizam os documentos em HTML, que atualizem o seu navegador de internet (Internet Explorer - IE) para a versão 5.5 ou superior, pois temos notado que em alguns cartórios onde o navegador não está atualizado está havendo a necessidade de visualizar o documento na tela e em seguida pressionar as teclas <CTRL>+<P> para que seja inicializado o Menu de Impressão do Windows.

Para atualização do Internet Explorer basta conectar-se a Internet, abrir o navegador, clicar em <Ferramentas> e selecionar a opção <Windows Update>. Efetuando este processo acessará diretamente a página de downloads da Microsoft, onde aparecerá várias opções de atualização para o seu Windows. Efetue cada uma delas seguindo as instruções que a própria página fornece, além de ficar com o navegador atualizado, você estará atualizando todos os itens que a Microsoft julga que necessitem de correção.

