

Editorial

Prezado(a) cliente

No último Congresso Nacional de Registro Civil houve uma palestra específica sobre novos serviços que podem ser incorporados ao rol daqueles prestados pelo registrador. Foi interessante, mas gostaria de chamar atenção uma medida simples que não foi discutida. Trata-se do subjetivo critério da gratuidade. Num dado momento, na palestra do Dr. Ceneviva, levantaram a questão, que foi respondida pelo jurista, no sentido de que não há muito o que fazer pois presume-se que os declaradamente pobres são pobres até que se prove o contrário. E sabe-se que a “contra-prova”, além de custosa, pode levar a um desgaste do registrador frente ao juiz corregedor permanente. Neste momento houve uma excelente intervenção e que faço questão de aqui reproduzir. Como profissional de informática, analista de sistemas, acho penoso tratar com coisas por demais subjetivas. É o que acontece hoje com o Oficial do Registro Civil que se vê de frente de um casal que se diz pobre e deseja casar sem pagar pelo serviço. Não há regra alguma estabelecida em lei, apenas a ordem para que aceite a solicitação. Muitos registradores adotam algum tipo de critério, mas não estão amparados por nada. Correm riscos. E, aparentemente, não contam com apoio das associações, pois não há discussão sobre o tema. A intervenção a que mencionei, feita pelo registrador de Paranaíba, Interior do Paraná, Sr Dante Ramos Júnior, lançou uma luz clara e objetiva sobre a questão: por que não adotar o mesmo critério utilizado pelo próprio governo? Simples e brilhante. O governo tem uma rede



Dante Ramos Jr: idéia brilhante

de assistência social, no qual figura o famoso PBF (Programa Bolsa Família) que NÃO CONCEDE BENEFÍCIO “aos declaradamente pobres, sob as penas da lei”. Sim, o Bolsa-Família tem critérios objetivos! Veja o que diz a cartilha editada pelo próprio governo federal: “Quem pode fazer parte do Bolsa Família? As famílias com renda por mês de até R\$ 50,00 por pessoa. As famílias com renda por mês de R\$ 50,01 a R\$ 100,00 por pessoa que tenham crianças de zero a 15 anos ou gestantes. Para calcular a renda familiar, faça assim: some o dinheiro que todas as pessoas ganham por mês e divida pelo número de pessoas. Nessa conta não entram os benefícios de outros programas, mas aposentadorias devem entrar na conta”. Ok, se eles TEM CRITÉRIO, por que o registrador civil não tem? Serão os recursos do governo limitados e dos Oficiais ilimitados? Com certeza não. Mas a sugestão do Dante é justamente a de promover uma integração, fazendo com que os registradores civis só aceitem realizar atos gratuitos (que não os previstos pela gratuidade dita “universal”) àqueles que já tenham sido

considerados POBRES pelo governo e que, por conseguinte, comprovem mediante apresentação de documento hábil, como por exemplo o cartão do Bolsa-Família. Até pode-se pensar em liberar acesso ao Cadastro Único de Programas Sociais do Governo Federal, mas em um primeiro momento apenas uma simples medida seria tomada – a solicitação do cartão para que o carente tivesse acesso à gratuidade. A própria cartilha diz que as prefeituras “também ajudam a organizar outros programas importantes para o desenvolvimento das famílias”. O cartório seria mais um elo, um parceiro desse importante programa, além de poder realmente fornecer o benefício a quem foi previamente TRIADO, ou seja, a quem efetivamente precisa. Mesmo considerando que existe muita gente recebendo o Bolsa-Família sem dever, seria um avanço para o RCPN. As entidades de classe tem méritos em perseguir a modernidade e novos horizontes para o serviço extrajudicial, mas deveria ser prioridade resolver um problema imediato e premente, que atinge a todos. Qual é a melhor solução, aquela que atinge 5000 registradores ou aquela que atinge 500 ou 50? Trata-se de valorizar o serviço cada vez mais, ainda que se pense que o nascimento, casamento e óbito não será o futuro do Registrador Civil. Principalmente porque o problema de caixa do registrador civil não será problemático amanhã, já o é desde sempre.

Agnaldo De Maria

Novos clientes: DOC-Desktop
Oficial Reg Civil P.N. Tab Notas
Moreira Cesar/SP (distr Pinda)
Oficial de Reg Civil 2 subdistrito

UTILITÁRIOS

No DOC-DICAS anterior informamos sobre a existência de um programa específico, desenvolvido pela *DeMaria*, para executar buscas integradas sobre os índices de Registro Civil de diversos locais. O chamado DOC-PI (PI de "pesquisa integrada") está sendo modificado agora para ter mais os seguintes recursos: (a) possibilidade de efetuar buscas sobre os índices do Livro E e (b) possibilidade de se fazer uma **pesquisa geral**. Através deste recurso o usuário poderá fazer **buscas sobre todos os bancos de dados de todos os módulos de Registro Civil**. Dado um determinado nome, o sistema rastreia se a pessoa possui registro nos livros de nascimento, casamento, óbito ou E, este utilizado para os demais atos. Quando finalizarmos a alteração, a *DeMaria* estará disponibilizando no seu site. Trata-se de um programa na plataforma Windows e totalmente gratuito. ■

CERTIFICAÇÃO DIGITAL

Errata

No último DOC-DICAS publicamos matéria sobre a integração do DOC-Desktop com o uso de certificados digitais. Na ocasião informamos que bastaria ao usuário do sistema emitir uma certidão em formato PDF, anexá-la a um email onde o certificado estivesse instalado, e enviar. Pois o certificado digital que você pode comprar e instalar no email **somente assegura a inviolabilidade da mensagem de texto** digitada no email, ou seja, não protege os arquivos anexados, conforme informamos. No caso a certidão no formato PDF é um arquivo anexado. Para isso deve-se utilizar um assinador digital de arquivos, e existem assinadores gratuitos no mercado. A *DeMaria* estará avaliando al-

guns deles e em breve se posicionará a este respeito. ■

PARAÍBA

Ajuste DOC-Desktop

A *DeMaria* informou no último DOC-DICAS que já tem disponível o software para emissão das planilhas FSGP (Folha de Serviço Gratuito Prestado) e QR (Quadro Resumo), que devem ser geradas pelos Registradores Cíveis da Paraíba para cumprir suas obrigações frente ao FARPEN (Fundo de Ressarcimento do Registro Civil). Recentemente foi liberado o release 27 do software para permitir que os registros feitos em Maternidade (relativos ao "repartimento dos emolumentos") também possam ser transferidos para o banco de dados da sede. Sem este recurso, as serventias que efetuassem registros em maternidade teriam dificuldades para gerar o relatório. Solicitamos aos nossos clientes da Paraíba que entrem em contato com o Suporte Técnico para solicitar este release, de número 27. ■

OFERTA DO MÊS
Desconto de 17%

Cesta de Natal com 17 itens



Válido para qualquer pedido efetuado de 2 a 17 de dezembro. Ligue agora e faça seu pedido: 0800-111016

ACESSO ÀS LICENÇAS

Instruções sobre como obter as senhas mensais

O software DOC-Desktop é comercializado de duas formas: por venda ou por aluguel. Tanto nas vendas parceladas quanto os contratos de locação o software é distribuído com senhas, que são renovadas a cada mês, e só são fornecidas pela *DeMaria* caso o cliente esteja em dia com as parcelas ou mensalidades. No caso da venda parcelada, quando o cliente efetua o pagamento da última parcela, a *DeMaria* envia uma carta com uma senha de destravamento que, após inserida, inibe a solicitação das senhas mensais em definitivo. No DOC-Web não existe a possibilidade de compra, então vale o mesmo procedimento da locação, ou seja, todo mês é necessário obter a senha para uso do sistema. Um detalhe importante: as faturas da *DeMaria* vencem sempre no dia 15, logo o cliente tem tempo suficiente para obter a senha conosco até que lhe seja solicitada nova senha (que é sempre pedida no primeiro dia do mês). Existem 3 maneiras para se obter a senha:

1. Através do site da *DeMaria*. Entre em www.demaria.com.br e no menu do lado esquerdo clique na opção **CLIENTES**. O site é atualizado **duas vezes por mês, no dia 18 e no dia 28**. Localize seu cartório e veja que aparecerão os dados do seu cadastro e embaixo as respectivas licenças com as senhas;
2. Através do telefone 0800-111016, disponível no horário comercial, das 8:30 às 17:30h. Se for utilizar este meio, favor ligar dois dias após o pagamento, pois aí nosso departamento financeiro já terá confirmado a baixa do boleto.
3. Por carta: se quiser receber um aviso da senha por carta, basta ligar para nós e solicitar a ativação deste recurso. A carta será emitida e enviada imediatamente.

mente após a baixa de sua fatura. ■

SUPORTE TÉCNICO

Chat no website da DeMaria será desativado

Alertamos aos nossos clientes que, devido a larga disseminação do software MSN (Messenger, da Microsoft) e pela facilidade e recursos que este oferece, na primeira semana de dezembro estaremos desativando o recurso de conversação on-line do website da DeMaria. Para obter suporte gratuito via MSN, anote os endereços a serem adicionados:

cleide_demaria@hotmail.com
vanessa_demaria@hotmail.com
fabio_demaria@hotmail.com

Alertamos que estes emails não devem ser utilizados pelos clientes para envio de mensagens. Estas

cleide@demaria.com.br
vanessa@demaria.com.br
suptec@demaria.com.br

devem ser encaminhadas respectivamente para:

NOVO OFICIAIS CONCURSADOS

Políticas de suporte técnico e comercial

No Estado de São Paulo e em algumas outras unidades da federação foram e serão realizados concursos para provimento de serventias vagas. Muitas dessas serventias em situação de vacância são clientes da DeMaria e estão mudando de comando. Devido a este fato, estamos publicando abaixo as instruções sobre nossas políticas de suporte técnico e comercial, para que os novos Oficiais fiquem cientes.

POLÍTICA COMERCIAL

Preços

Os preços dos software da DeMaria são ditados por uma tabela, normalmente só reajustada por ocasião do lançamento de novas versões. São baseados nos módulos adquiridos e na quantidade de licenças. O cliente deve entender licença como sinônimo de **acesso simultâneo**. Se possui, por exemplo, uma rede de 3 computadores para o atendimento ao setor de reconhecimento de firmas, deverá adquirir ou alugar 3 licenças do módulo de FIRMAS.

Módulos

Os softwares da DeMaria são divididos em módulos e podem ser negociados separadamente. Em um mesmo pedido cada módulo a mais negociado resulta em um desconto global de 5%, até um máximo de 20%.

Forma de Pagamento

O cliente poderá adquirir as licenças a vista ou parceladamente, ou também alugá-las. A 1ª parcela ou mensalidade é sempre paga de maneira adiantada, através de depósito em conta, junto com o frete para envio do CD e da taxa de adesão, nos casos de contratos de locação. Frete e envio de CD não são aplicáveis ao produto DOC-Web, somente ao DOC-Desktop. O pagamento das demais parcelas e mensalidade é feito por boleto bancário, com vencimento sempre no dia 15.

Contratos

Os contratos de locação são reajustados anualmente pelo IGPM. Os de venda parcelada não. Quem aluga tem direito às "atualizações grandes" do software, denominadas versões sem o pagamento de taxa de upgrade. Podem ser rescindidos a qualquer momento, com aviso prévio de 30 dias, sem ônus.

Atualizações

A DeMaria tem dois tipos de atualizações: releases e versões. Os releases são pequenas alterações no software que, dependendo do caso, podem ser bastante específicas e não interessar à maioria. Estes releases são gratuitos para todos os clientes. Versão é a atualização maior no qual são implementadas melhorias significativas.

Para isso o cliente que comprou o software deve pagar uma taxa de upgrade, que é informada na ocasião do lançamento da versão. Os clientes de locação não pagam a taxa de upgrade. Para obter a atualização todos os clientes pagam a taxa de manipulação (R\$ 25) e o sedex para envio do CD, independente do tipo do contrato. A atualização é opcional.

Inadimplência

As sanções aplicáveis aos devedores são diretamente relacionadas aos serviços que estão com parcelas ou mensalidades em atraso. Exemplo: se o cliente deve uma fatura de suporte técnico, então não terá o direito de ser atendido pelo departamento de Suporte Técnico da DeMaria, seja por fax, email, MSN ou telefone. Se estiver em débito com o pagamento das licenças, terá a senha retida na viração do mês.

SUPORTE TÉCNICO

Via MSN Messenger: GRÁTIS

Para quem tiver acesso à internet e o MSN instalado no computador, basta adicionar os atendentes Cleide, Vanessa e Fábio, indicando os emails mencionados ao lado (usar os emails do Hotmail). Neste caso você tecla diretamente com o atendente. O atendente poderá colocá-lo em estado de espera caso esteja tratando de algum caso mais urgente ou caso esteja efetuando um suporte por telefone, que tem preferência.

Via email: GRÁTIS

Neste caso você envia sua dúvida detalhada para os emails da equipe de suporte da DeMaria, que os responderá em um prazo máximo de 48 horas (neste caso não utilize os emails do Hotmail e sim os da DeMaria, conforme especificados ao lado).

Via fax: GRÁTIS

Neste caso você envia suas dúvidas para o telefone 12 3935-5092, no horário comercial. Será dado um retorno no máximo em 48 horas.

Por telefone: PAGO

Esta forma de atendimento tem um custo de **R\$ 1,80 por minuto** e tem como objetivo interagir com o cliente em dúvidas mais urgentes. Neste caso a *DeMaria* toma conhecimento imediato do problema podendo assim agilizar a solução do mesmo. O contato deverá ser feito através do telefone (12) 3935-5099. Horário de atendimento: 2ª a 6ª-feira, das 9h às 17h. A fatura só será expedida se o montante acumulado de suporte for superior a R\$ 15,00. Cada cliente, ao adquirir um novo módulo, tem direito a uma franquia. Esta franquia é uma quantidade de minutos de suporte que será descontada do montante final apresentado na fatura. Esta franquia não é concedida quando o cliente adquire ou aluga licenças adicionais, e sim apenas quando o cliente adquire ou aluga um novo módulo. Esta franquia, portanto, não tem relação com a quantidade de licenças e sim com os módulos negociados. Nas propostas que envolvem a aquisição ou locação de novos módulos a *DeMaria* sempre informa os minutos de franquia de suporte técnico as quais o cliente terá direito.

Visita técnica: PAGA

Nesta forma de atendimento a *DeMaria* envia um técnico para executar o serviço diretamente na sede da serventia. É feita uma proposta no qual, geralmente, o cliente é responsável pelo ressarcimento das despesas com locomoção, estadia e alimentação do técnico, além da taxa de suporte. É uma modalidade de suporte menos comum, devido aos altos custos de locomoção dos técnicos para localidades distantes. ■

DOC-Desktop

VERSÃO 2006: MAIS 2
RELEASES LIBERADOS

Segue abaixo uma lista dos dois últimos releases, com a respectiva data de liberação, implementações e módulos afetados.

RELEASE 26 em 03-10-2007

Módulo: FIRMAS

81 Ajuste para permitir uso de fichas de firmas tanto no formato antigo quanto novo. Ver alteração 64 do release 22. A partir deste release o cliente terá como ajustar se usa ficha no layout antigo ou mais atual. Alteração válida somente para clientes do Estado de SP.

82 Ajuste para permitir a supressão do nome do cartório (no início) e nome do escrevente (no fim) da etiqueta referente ao Termo de Comparecimento. Alteração válida somente para clientes do Estado de SP.

RELEASE 27 em 26-11-2007

Módulo: SELAGEM

83 Inclusão do recurso de duplicar e incluir por arquivo os registros de saída de selos/certidões.

CONFRATERNIZAÇÃO PE

A *DeMaria* participará da confraternização dos Registradores Cíveis de Pernambuco, no dia 08-12-2007, na cidade de Belo Jardim. Cleide Almeida, gerente do Suporte Técnico, em visita a diversas serventias clientes no interior do Estado, fará na ocasião entrega de brindes a todos, além de um sorteio especial para os clientes da *DeMaria* de uma impressora HP jato de tinta.



Dicas do mês

DOC-Desktop

264 Criação de Variáveis Ambientais no Windows XP

No Windows XP, existe uma maneira diferente de criar Variáveis Ambientais, que dispensa o uso da declaração das mesmas no arquivo AUTOEXEC.NT. Isto pode ser útil para os usuários do programa DOC, que por exemplo necessitem fazer a declaração da variável de ambiente ETRDOC para uma nova licença. O procedimento é bem simples. Na Janela Principal do Windows, vá com o mouse no botão Iniciar. Posteriormente, acesse:

- Iniciar
- Configurações
- Painel de Controle
- Sistema
- Acesse a aba **AVANÇADO**
- Vá no botão **VARIÁVEIS DE AMBIENTE**

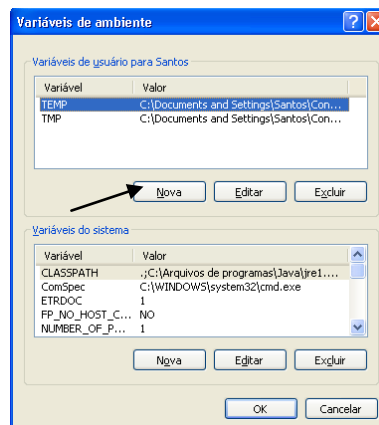
Chegando nesta tela, tem 2 partes para colocar-se Variáveis de Ambiente:

A 1ª, serve para as modificações feitas pelo usuário logado.

A 2ª, serve para o sistema, ou seja, para todos os usuários.

Estas variáveis, ficam armazenadas no Registro do Windows, não modificando nada no AUTOEXEC.NT, que só serve para programas rodados em "ambiente DOS".

Clique então no botão **Nova**, no quadro referente as Variáveis de Usuário, conforme a figura exibida à seguir:



Nesta tela que aparece, seguindo o nosso exemplo, no campo Nome da variável coloque **ETRDOC**. No campo Valor da variável coloque **1**.

Ao Clicar em **OK**, feche a Janela referente as variáveis ambientais, e o procedimento está concluído.

Este procedimento substitui a declaração da variável **SET ETRDOC=1**, que antes era declarada no AUTOEXEC.NT, e agora pode ser feita pelas propriedades de Sistema do Windows XP.