

Informativo para  
usuários do  
software DOC  
Automação de  
Serventias  
Extrajudiciais

## Nesta edição

- **DOC-Desktop:**  
Tudo sobre o  
processo de  
atualização para  
versão 2010
- **DOC-Desktop:**  
O que mudou  
nos módulos  
de RCPN

## Editorial

Prezado cliente

Você lembra do editorial do último DOC-Dicas? Sobre a questão da mudança das certidões de Registro Civil eu disse: “*Não temos uma noção exata das sugestões que serão acatadas e rejeitadas, mas o Juiz Auxiliar da Corregedoria Nacional da Justiça que está cuidando deste assunto, Dr Ricardo Cunha Chimenti, nos afirmou que tudo seria definido ‘em agosto ou mais tardar setembro’.* *Sinceramente espero que não seja em 30 de setembro*”. Realmente não foi... foi depois! Bem depois! Em 19 de novembro foi finalmente editado o Provimento 3 que determinou como ficariam as novas certidões. Confesso que fiquei espantado com este processo todo e, a despeito da excelente acolhida no CNJ, vejo que em Brasília as pessoas nem sempre tem noção exata do que é o Brasil. Mudar a forma de um tradicional documento, que atinge a totalidade da população brasileira, emitida em mais de 8000 pontos espalhados por um território de mais de 8.5 milhões de quilômetros quadrados em apenas 40 dias é mais ou menos como vender a idéia de uma viagem de canoa para



o Japão. Que os Tribunais e suas respectivas Corregedorias vão conseguir divulgar a nova norma a tempo, também é difícil de acreditar. Criei uma cartilha para tentar tirar as dúvidas sobre o assunto, espero que seja útil. Porque para o registrador é um quitute não tão fácil de engolir. Motivo? Mexe com o software, o papel, impressora... Para a DeMaria vai ser – desculpem o termo – “um Deus nos acuda”, porque teremos um acréscimo substancial de suporte técnico neste dias. A atualização de versão, na verdade, tornou-se praticamente compulsória, pois emitir certidão em 2010 como é feito hoje *não pode!* Para a DeMaria que vive de software e auferir receita com a venda de atualizações (o que, convenhamos, fazemos com pouca frequência) não deixou de ser um excelente incentivo. Mas não foi por

**Dr Chimenti, eu, Mario, Oscar e Emygdio da ARPEN: tentando melhorar o modelo, mas do outro lado da rua...**

falta de pensamento na classe de registradores que assim ficou. Estando nesta reunião da foto acima perguntei se existia a possibilidade de adiar o início da vigência das certidões. A resposta foi taxativamente negativa. Como sempre, o que manda é a agenda política. Presidente decidiu, está decidido. E, considerando que o Decreto dele está em desacordo com o Provimento 3 do CNJ, só espero que não aconteçam surpresas mais pra frente. Ah, já ia esquecendo: estamos em dezembro... desejo a todos um **Feliz Natal**, um **próspero Ano Novo** e especialmente aos registradores civis uma Feliz Certidão Nova!

  
Agnaldo De Maria



**DOC-Desktop  
versão 2010:  
saiba tudo  
sobre o  
processo de  
atualização**

**Dúvidas?**

**Ligue**

**0800 111-016**

**1 Instalando a versão 2006 vou ter de reaprender a utilizar o programa?**

Não. A interface do programa, ou seja, a forma como você vê o programa na tela e como introduz nele as informações mudaram muito pouco.

**2 Todos os módulos do software DOC-Desktop foram alterados na versão 2010?**

Não, somente os módulos de Registro Civil (Nascimento, Casamento, Óbito e Livro E) e o módulo de Controle de Selagem.

**3 O sistema está preparado para a emissão das certidões no novo formato, a partir de janeiro de 2010?**

Sim, esta é a principal alteração desta versão e o motivo pelo qual o lançamento da versão foi antecipado para 2009!

**4 Por que houve demora na liberação da nova versão?**

As exigências legais no que se refere ao novo layout das certidões de Registro Civil foram definidas apenas na segunda quinzena de novembro, portanto há poucos dias atrás. Já estávamos em processo de desenvolvimento da nova versão, mas a demora na publicação do Provimento 3 por parte do CNJ foi o fator decisivo.

**5 É obrigatório atualizar? Por que recebi esta cobrança bancária?**

Não é obrigatório. Através das informações contidas neste boletim você decide se quer atualizar ou não. A questão é que todo o registrador civil deverá emitir as certidões em novo formato a partir de 01-01-2010 e os recursos para se obtê-lo não existem na versão 2006 ou anteriores. O envio prévio do boleto serve apenas para facilitar o processo. Se não for atualizar, simplesmente desconsidere-o.

**6 Vou ter de pagar pela nova versão?**

Sim, a menos que seja usuário somente do software DOC-Web. Neste caso a atualização já foi disponibilizada on-line para os clientes, o que é uma das vantagens deste sistema e da maneira como ele é distribuído. Já os clientes que utilizam o DOC-Desktop deverão arcar com o pagamento de valores calculados conforme sua configuração de módulos, para ter direito de receber o material de reinstalação. Além do valor do upgrade em si serão acrescidos os custos do correio porque, ainda que o cliente do DOC-Desktop queira obter um arquivo de instalação via internet, a DeMaria enviará o CD para que seja possível, a qualquer tempo, instalar ou reinstalar o programa.

**7 Se eu alugo o programa, por que devo pagar pela atualização?**

A política da DeMaria foi alterada e agora todos os contratos de locação de DOC-Desktop são firmados sem a cobertura para as atualizações de versão ou release. A DeMaria costuma realizar muitas alterações, seja para atender a mudanças legais seja para corrigir ou aplicar melhorias no programa, através dos releases, hoje cobertos pelos clientes que firmaram contrato de Suporte Técnico Básico ou Avançado. E a última atualização de versão ocorreu há 4 anos atrás, tendo a versão 2006 recebido um total de 40 releases!

**8 Tenho contrato de Suporte Técnico firmado com a DeMaria, mas estou inadimplente, o que devo fazer?**

Para atualizar, você deve entrar em contato conosco pelo telefone 0800-111016 pois o cliente inadimplente com o Suporte Técnico perde o direito de acessar o SAC (sistema de atendimento ao cliente) da DeMaria pela internet. Será necessário quitar a dívida com o suporte para poder fazer jus ao desconto na atualização e isso também é aconselhável porque você poderá necessitar de algum auxílio no momento da reinstalação do programa. Se

ainda assim você não quiser quitar esta dívida poderá receber sim a atualização, desde que pague o valor integral da mesma. O boleto enviado já considerou desconto como zero para os clientes inadimplentes com o pagamento do contrato de Suporte Técnico.

**9 Não firmei contrato de Suporte Técnico com a DeMaria, mas gostaria de fazê-lo agora, para aproveitar o desconto na atualização. É possível?**

Sim, é possível. Neste caso será necessário fechar o Contrato Avançado, cuja mensalidade é R\$ 99, e antecipar uma quantidade de parcelas cuja soma seja equivalente ao custo da atualização. Vamos supor que os valores da sua atualização sejam estes:

Taxa de upgrade: R\$ 315,00  
 Correio: R\$ 55,00  
 Total: R\$ 370,00

Neste caso nós dividimos o valor de R\$ 315 por R\$ 99, e o resultado é que você deverá antecipar 4 parcelas, totalizando R\$ 396. Somando os R\$ 55 do frete, você pagaria R\$ 451. Trata-se de um dispêndio um pouco maior, mas você está celebrando um contrato de Suporte Técnico mais abrangente, está quitando o mesmo por 4 meses e receberá a atualização sem custo! Lembrando apenas que durante esse período de 4 meses a DeMaria somente cobrará suporte técnico se houver excedentes de uso, conforme as regras divulgadas por ocasião do lançamento da nova política de suporte, em abril deste ano, e previstas em contrato.

**10 Basta pagar para eu receber o material?**

Não, você deve responder o formulário e nos enviar por fax (telefone 0800-111016). Também é possível efetuar todo o procedimento pela internet, através de nosso SAC (sistema de atendimento ao cliente), que você acessa no endereço [www.demaria.com.br/sac](http://www.demaria.com.br/sac).

**11 Qual é a forma de pagamento?**

A atualização deverá ser paga preferencialmente à vista, através do boleto enviado. Opcionalmente o cliente poderá pagar com cartão de crédito VISA ou através de transferência bancária para nossa conta corrente no Banco do Brasil (Agência 5702-9, N° 154305-9). A transferência para esta conta da DeMaria só será permitida se você informar o CNPJ da serventia (a conta só recebe depósitos se atendida esta condição).

**12 Posso parcelar?**

Sim, mas apenas pelo cartão de crédito VISA. Se optar pelo parcelamento em 3 (três) vezes no cartão, preencha o número do mesmo (e o código de segurança de 3 dígitos) no formulário de atualização e nos envie por fax para que possamos efetuar a autorização. Você pode também pagar à vista ou em 2 (duas) parcelas no cartão VISA.

**13 É possível pagar e receber pela internet?**

Sim, através do SAC (sistema de atendimento ao cliente) de DeMaria você conseguirá ver uma imagem do

boleto (para pagar através do site de seu banco) ou ainda efetuar a autorização e pagamento online utilizando cartão de crédito VISA (caso não queira parcelar pois o sistema de nosso site só permite vendas à vista com o VISA). Com relação ao recebimento, SIM, ele poderá ser disponibilizado através do SAC, de maneira que você possa atualizar o programa antes de receber o CD efetivamente.

**14 Recebi todo este material depois do dia 18 de dezembro... o boleto já venceu!**

Esta possibilidade, infelizmente, existe. Como temos clientes espalhados por todo o território nacional, os prazos de entrega das correspondências são diferentes e, devido à extrema urgência da remessa e do atraso na liberação das diretrizes para a finalização da versão, essa situação pode ocorrer. Se é o seu caso, entre em contato conosco no 0800-111016 para gerarmos outro boleto para você ou, se preferir, efetue o depósito na conta bancária (Banco do Brasil, agência 5702-9, conta n° 154.305-9) do valor exato do boleto e nos envie comprovante por fax junto com o formulário.

**15 Gostaria de receber por sedex a cobrar, é possível?**

Não. Esta possibilidade não existe visando dar maior agilidade e padronização ao processo.

**16 Posso pagar o boleto antes do vencimento para receber o mais rápido possível?**

Não só pode como deve!

**17 Gostaria de receber a atualização agora e pagar somente no dia 18 de dezembro, é possível?**

Não. A data do vencimento indicada no boleto serve apenas como um prazo de validade do mesmo. Só será enviada a atualização se for pago o valor devido (pelo boleto ou cartão de crédito VISA) e preenchido o formulário. Da mesma forma, se antecipar o pagamento e nos enviar o formulário de atualização, será imediatamente atendido.

**18 Tenho outros módulos que não são de Registro Civil, porque devo pagar pela atualização destes agora?**

Você não está pagando! Como digo na questão "2" só foram cobrados os módulos efetivamente modificados.

**19 Vou perder os dados digitados com a instalação da versão 2010?**

Não! Seus dados serão preservados. E é obrigatório que você faça um backup prévio no próprio HD para começar a atualizar. Há uma exceção: se você fizer a atualização de dados opcional para o módulo de Casa-mento, tudo o que foi digitado a partir da sexta linha

no campo de “Doctos apres” (documentos apresentados) da tela de “Dados diversos” será desprezado no processo de migração. Não consideramos isso um fator que vá gerar transtornos, pois 5 linhas são suficientes para a informação e esta informação geralmente só serve para constar do processo e... se o casamento está cadastrado o processo já foi impresso.

**20 Preciso ligar para a DeMaria para preencher o Formulário de Atualização?**

Acreditamos que não seja necessário, mas se tiver dúvidas, ligue. No formulário o importante é, além de preencher o questionário, confirmar as informações que aparecem previamente preenchidas.

**21 O Formulário de Atualização que eu recebi está com informações erradas. O que faço?**

Se as informações erradas referem-se ao telefone ou email, basta corrigir no próprio formulário. Se você detectou, entretanto, outra incorreção que influencie nos valores - como módulos e versão - então entre em contato conosco pelo telefone 0800-111016.

**22 Vou receber a licença em CD, mas eu não tenho como ler CDs no meu computador...**

Neste caso você deverá adquirir um leitor ou solicitar arquivo para ser baixado através do SAC.

**23 Recebendo o CD como farei para atualizar?**

Não se preocupe. Estaremos enviando junto um Guia de Atualização (com os procedimentos para instalar a nova versão). Qualquer dúvidas sobre os novos recursos poderão ser obtidos com a equipe de Suporte Técnico da DeMaria. Se você não tem contrato de suporte conosco, coloque suas dúvidas através do SAC, sistema de atendimento ao cliente da DeMaria, disponível em [www.demaria.com.br/sac](http://www.demaria.com.br/sac).

**24 Posso receber a versão nova por email?**

Não, para obter um arquivo pela internet para atualizar o sistema você deverá solicitar pelo SAC. O arquivo, após gerado, será disponibilizado para você fazer download por lá.

**25 Se tiver dúvida ao instalar ou usar a versão nova, pagarei pelo Suporte Técnico?**

O suporte técnico é regido por um contrato. Se você não firmou contrato de Suporte Técnico conosco, para ser atendido pelo telefone deverá adquirir um SPI (suporte por incidente). Caso não queira o SPI, poderá registrar sua dúvida no SAC que será atendido, ainda que de maneira não prioritária.



## DOC-Desktop versão 2010

O que muda nos  
módulos de RCPN

- Completo suporte para emissão das **certidões** de nascimento, casamento e óbito conforme novo layout (Provimento 3 do CNJ).
- Geração automática do número de **matrícula**.
- Completa reformulação do sistema de **gravação dos campos textuais** do bancos de dados de Registro Civil, como o de assentamentos acessórios, para sanar o problema de perda de dados.
- Recurso para **digitação rápida de índices** de livros de nascimento e óbito e utilitário para recriação completa dos índices.
- Utilitário para **junção de arquivos anuais** ao principal (que pode ser útil se sanado o problema dos assentamentos acessórios).

### DOC-Web

O release **40** do **DOC-Web** foi atualizado em 06-12-2009, estando apto a emitir as certidões de RCPN conforme as definições do Provimento 3 do CNJ.

### Pará

Informamos que a partir da versão 2010, é possível aos clientes desse Estado a emissão do Boletim de E-molumentos, desde que possuam o módulo de Controle de Selagem, integrado ao Registro Civil.

### Datas

Informamos que nos dias 24 e 31 de dezembro não haverá expediente na DeMaria.

