

**A MOTHER LODGE
HOLDING COMPANY
ADOPTA O PROCEDIMENTO
SEM PAPEL**



O setor de seguros de títulos mudou muito desde que Ben White, gerente da divisão de TI da Mother Lode Holding Company, entrou na empresa em 2003. Havia arquivos PDF, mas eles eram usados apenas ocasionalmente. Grande parte do trabalho era realizada com impressos.

"Eu me lembro do primeiro departamento de depósitos em garantia em que trabalhei", diz Ben. "Uma resma de papel tem 500 páginas e uma caixa, 10 resmas. Nós pedíamos cerca de 20 caixas por mês, para ser moderado. E isso foi apenas para a divisão de hipoteca reversa em que trabalhei".

PROCESSOS COMPLEXOS, NECESSIDADE DE COMUNICAÇÃO E CONFORMIDADE

Atualmente, a prática de trabalhar com documentos não impressos é realidade em muitos setores. Porém, a área de seguros de títulos é mais propensa a essa iniciativa do que outras. Eficiência, precisão e conformidade são necessárias.

"Há alguns anos, houve grandes mudanças que afetaram a indústria de empréstimos", diz Ben. "Hoje, nossos credores têm que cumprir prazos muito rigorosos. A partir do momento em que os agentes de depósitos em garantia divulgam as taxas estimadas, o relógio começa a funcionar. Eles têm um prazo para fornecer os documentos licitamente ao cliente. Caso contrário, estamos fora de conformidade".

As questões são mais complexas devido à natureza do processo de seguro de título. Como um grupo de empresas nacionais, a MLHC lida com tudo, de títulos a depósitos em garantia. "Os dois são compartimentados", diz Ben. "O pessoal de títulos tem um fluxo de trabalho próprio, e o pessoal de depósitos em garantia tem outro."

Para os que trabalham com títulos, isso significa buscas de propriedades e nomes de proprietários nos registros do município para fins de escrituras, julgamentos, penhoras gravadas, servidões e qualquer outra questão referente à posse da propriedade. Isso cria "folhas de execução" que têm de cinco a vinte páginas, com todas as informações sobre uma propriedade em um período de tempo maior possível.

Para os que trabalham com depósitos em garantia, os agentes preparam todos os documentos que o comprador e o vendedor da propriedade assinam, além de divulgações da empresa do título. Ao longo do processo, é preciso atestar diversos documentos específicos. Por isso, cabe aos agentes de depósitos em garantia carimbar os documentos como aprovados. Além disso, todos esses documentos precisam ser colocados em ordem para assinatura, para que o credor possa rapidamente financiar o empréstimo.

Outro desafio é a comunicação entre os departamentos. Anteriormente, a equipe de títulos e de depósitos em garantia dividiam o mesmo espaço em um escritório. O escrivão só precisava caminhar pelo escritório e verificar os documentos finais para conferir se tudo havia sido incluído e se todos os documentos haviam sido gravados. No ambiente atual, muitos desses grupos trabalham em diferentes escritórios, cidades e até estados. Isso dificulta a comunicação.

A Mother Lode Holding Company (MLHC) fornece seguros de títulos, serviços de contratos de depósito e serviços de suporte a transações para o setor imobiliário do país. Com a fundação de sua principal subsidiária, a Placer Title Company em 1973, a Mother Lode expandiu-se desde então fora de seu mercado original da Califórnia para fornecer títulos e serviços relacionados a títulos em todos os Estados Unidos.

Recentemente, a MLHC decidiu abolir o uso do papel e começou a converter suas divisões nacionais. O problema era que seu software PDF não funcionava em áreas como marcação de PDF, reorganização de páginas, edição de imagens e conversão de texto OCR. Eles optaram pelo Foxit PDF Editor e nunca se arrependeram.

DISPENSAR DOCUMENTOS IMPRESSOS SIGNIFICAVA PRECISAR MAIS DO ARQUIVO PDF

Com tudo apontando para a dispensa dos documentos impressos, a MLHC decidiu que sua divisão nacional seria a primeira a fazê-lo. Entretanto, o software de PDF que eles usavam não estava à altura da tarefa. "Quando mudamos as divisões nacionais para um novo sistema de software para o processo de produção de títulos e custódia, percebemos que nosso software de PDF não atendia às tarefas necessárias", diz Ben. "Não fornecia recursos de PDF para marcação, reorganização de páginas ou edição de imagens. O software também tratou os PDFs como se fossem imagens em vez de texto que podem ser pesquisados e editados."

A empresa começou a estudar vários produtos de software de PDF no mercado e fez uma comparação. Por fim, eles decidiram que, pelo preço e pela funcionalidade que teriam, a Foxit era a melhor opção. "A Foxit foi muito superior nos dois quesitos", diz Ben.

Para atender a muitas de suas necessidades de negócios, a equipe "analisou os recursos do Foxit PDF Editor para as tarefas que precisavam executar e os documentou em seu banco de dados para que toda a organização pudesse ter acesso. Por exemplo, os funcionários precisam enviar documentos por e-mail para cartórios e credores externos, cujos sistemas de e-mail costumam ter limites de tamanho de arquivo. Para isso, a equipe da MLHC "utiliza a capacidade do Foxit PDF Editor de reduzir o tamanho do arquivo. Eles também usam o software com frequência para anotar documentos, como mapas de encomendas avaliadas para que os clientes possam saber facilmente qual é a sua.

"Encontramos as soluções da Foxit examinando as funções de edição, organização de documentos, comentários e outras que precisamos executar com frequência. Em seguida, verificamos como executá-las no Foxit PDF Editor usando a capturas de tela que enviamos por e-mail à nossa comunidade de usuários. Se eles ligarem para o nosso help desk, nossos funcionários poderão orientá-los sobre como usá-lo. Isso é realmente ótimo".

O FOXIT PDF EDITOR FOI FUNDAMENTAL PARA ABOLIR O USO DE DOCUMENTOS IMPRESSOS



O maior desafio era que as equipes estavam confortáveis com o uso do papel. "As pessoas que estão neste ramo há anos não estão acostumadas a trabalhar na tela do computador". A solução: configurar dois monitores na estação de trabalho de todos - um para tudo o que normalmente usam para produtividade, outro funcionando como o impresso, onde podem lidar com assinaturas, carimbos e organização de documentos PDF. Além disso, era essencial garantir que os funcionários tivessem o conforto de saber como procurar e encontrar os arquivos eletrônicos.

Também era importante mostrar aos funcionários como substituir os processos baseados em documentos impressos. Um exemplo é o uso de carimbos. "Antes, havia pessoas imprimindo documentos, carimbando, digitalizando, enviando por e-mail e arrastando e soltando o PDF em nosso sistema", diz Ben. "Agora, elas usam carimbo em seus PDFs e pronto."

Em resumo, o Foxit PDF Editor foi fundamental para abrir mão dos documentos impressos. "Sem a Foxit, não teríamos conseguido. É uma questão de eficiência. É a capacidade de comunicar-se efetivamente em um sistema eletrônico. É também uma questão de precisão. Tem sido muito bom para nós. "