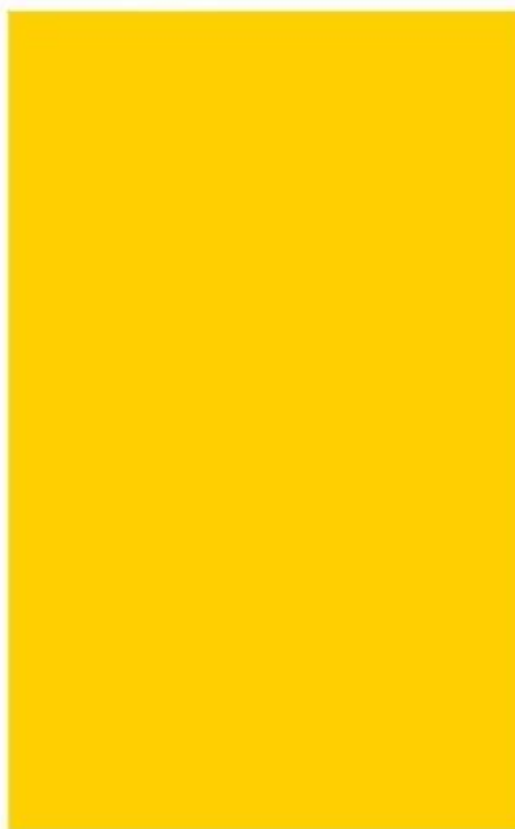


*Manual de Orientações  
Abertura de Empresas – Pessoa Jurídica*

**mitra**  
Conhecimento para Gestões Inteligentes



## SUMÁRIO

<i>1 ACESSO .....</i>	<i>3</i>
<i>1.1 ABERTURA ON-LINE.....</i>	<i>4</i>
<i>1.2 DADOS DO CONTRIBUINTE.....</i>	<i>8</i>
<i>2 ENDEREÇO FISCAL .....</i>	<i>9</i>
<i>3. ATIVIDADES .....</i>	<i>11</i>
<i>4. VIABILIDADE (USO E OCUPAÇÃO DO SOLO) .....</i>	<i>11</i>
<i>5. TELEFONE PARA CONTATO .....</i>	<i>12</i>
<i>6. CONTADOR OU ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE.....</i>	<i>14</i>
<i>7. QUADRO DE SÓCIOS E ADMINISTRADORES.....</i>	<i>15</i>
<i>8. DOCUMENTOS.....</i>	<i>17</i>
<i>9. INFORMAÇÕES DECLARADAS .....</i>	<i>20</i>
<i>10. OBSERVAÇÕES FINAIS .....</i>	<i>22</i>

## **1 ACESSO**


Para conectar-se ao **Sistema Empresa Fácil**, acesse o site <https://valinhos.mitraonline.com.br/empresafacil/> no seu navegador (Google Chrome, Microsoft Internet explorer, Mozilla Firefox, Opera entre outros).

## 1.1 ABERTURA ON-LINE

Para dar início ao processo de **Abertura**, clique na opção "**Abertura de Cadastro Mobiliário**".

The screenshot displays the 'Cadastro Mobiliário' (Mortgage Registration) interface. At the top, a navigation bar includes links for 'Cadastro Mobiliário', 'Legislação', 'Licenciamento', 'Manual', 'NFS-e', 'Painel', and 'Perguntas Frequentes'. Below this, the main content area is titled 'Cadastro Mobiliário' and is divided into two columns: 'Cadastro Mobiliário' and 'Consultas'. In the 'Cadastro Mobiliário' column, the option 'Solicitação de abertura de cadastro mobiliário' (Request for mortgage registration opening) is highlighted with a red rectangular box. Below it is the option 'Gerenciamento do cadastro mobiliário' (Management of mortgage registration), which includes sub-options for 'Alteração, encerramento ou primeiro acesso' (Change, closure or first access). The 'Consultas' column contains 'Consulta de solicitação de abertura de cadastro mobiliário' (Request for mortgage registration opening query) and 'Consulta de viabilidade' (Viability query).

Selecione o perfil **Pessoa Jurídica** ou “Solicitar abertura de cadastro mobiliário de empresa constituída através do **Via Rápida Empresa.**”



**Prefeitura da Estância de Atibaia**  
**Secretaria de Desenvolvimento Econômico**  
**Empresa Fácil**

Segunda-Feira, 10 de Julho de 2023

### Solicitação de Abertura de Cadastro Mobiliário

Para solicitar a abertura do cadastro mobiliário, o contribuinte deverá preencher o formulário eletrônico que está subdividido nas seguintes etapas:

- Contribuinte
- Endereço fiscal ou endereço de referência
- Endereço de notificação
- Atividades
- Análise de viabilidade (estabelecido)
- Telefones de contato
- Contador ou escritório de contabilidade
- Quadro de sócios e administradores ou informações do empresário (pessoas jurídicas)
- Documentos

Antes de iniciar o processo de abertura verifique se os documentos descritos abaixo estão digitalizados para serem anexados ao processo.

ESTABELECIDO	
MEI	Pessoa Física
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado de microempreendedor individual</li> <li>• Cartão CNPJ</li> <li>• Certificado de Licenciamento Integrado - CLI (obrigatório)</li> <li>• Certidão de valor venal ou Espelho de carnê de IPTU (ano vigente)</li> <li>• Inscrição estadual (se houver)</li> <li>• CPF e RG dos sócios</li> <li>• Certidão de vistoria do imóvel</li> <li>• Registro do órgão de classe competente (se houver)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CPF e RG</li> <li>• Registro do órgão de classe (se houver)</li> <li>• Espelho de carnê de IPTU (ano vigente)</li> <li>• Formulário 90</li> </ul>
Pessoa Jurídica	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato social</li> <li>• Cartão CNPJ</li> <li>• CPF e RG dos sócios</li> <li>• Certidão de vistoria do imóvel</li> <li>• Certificado de Licenciamento Integrado - CLI (obrigatório)</li> <li>• Comprovante de Endereço</li> <li>• Certidão de valor venal ou Espelho de carnê de IPTU (ano vigente)</li> <li>• Inscrição estadual (se houver)</li> <li>• Declaração de empresa individual (se houver)</li> <li>• Registro do órgão de classe competente (se houver)</li> </ul>	

NÃO ESTABELECIDO	
MEI	Pessoa Física
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado de microempreendedor Individual</li> <li>• Cartão CNPJ</li> <li>• Certificado de Licenciamento Integrado - CLI (obrigatório)</li> <li>• Inscrição estadual (se houver)</li> <li>• CPF e RG dos sócios</li> <li>• Registro do órgão de classe competente (se houver)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CPF e RG</li> <li>• Comprovante de endereço</li> <li>• Comprovante de Inscrição Municipal de origem</li> <li>• Registro do órgão de classe (se houver)</li> </ul>
Pessoa Jurídica	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato social</li> <li>• Cartão CNPJ</li> <li>• Inscrição estadual (se houver)</li> <li>• Declaração de empresa individual (se houver)</li> <li>• CPF e RG dos sócios</li> <li>• Registro do órgão de classe competente (se houver)</li> </ul>	

» Selecione o perfil desejado:

Solicitar abertura de cadastro mobiliário como **Pessoa Física.**

Solicitar abertura de cadastro mobiliário como **Pessoa Jurídica (Microempreendedor Individual - MEI).**

Solicitar abertura de cadastro mobiliário como **Pessoa Jurídica (Órgão Público).**

Solicitar abertura de cadastro mobiliário como **Pessoa Jurídica.**

Solicitar abertura de cadastro mobiliário de empresa constituída através do **Via Rápida Empresa.**

Observe atentamente a lista de documentos necessários (digitalizados) antes de dar início à declaração de abertura.

Para solicitar abertura por meio de um protocolo, o sistema solicitará o número gerado no sistema Via Rápida Empresa.

Segunda-Feira, 10 de Julho de 2023

### Consulta empresa constituída no Via Rápida Empresa

Consultar

\* Protocolo:

Voltar Consultar

Segunda-Feira, 10 de Julho de 2023

### Consulta empresa constituída no Via Rápida Empresa

Empresa	CNPJ	Ações
COMERCIO DE ALIMENTOS S.A.	06.015.015/0000-00	

Realizar nova consulta

Feito isto, clique em **“Gerar uma solicitação recuperando as informações”**.

Na sequência, o sistema irá importar os dados preenchidos no sistema Via Rápida Empresa (VRE).

Os dados importados não podem ser alterados. Será necessário o preenchimento das informações complementares para a conclusão da solicitação de abertura.

Segue abaixo as telas contendo os dados necessários para a conclusão do cadastro.

## 1.2 DADOS DO CONTRIBUINTE

Em **Dados do Contribuinte** são solicitadas todas as informações relativas ao cadastro geral do contribuinte (Razão Social, CNPJ, Data de Abertura, etc.).

Após o completo preenchimento dos dados, clique em **"Avançar"**.

Abertura - Contribuinte

---

\* Razão social:

Nome fantasia:

\* Data de abertura (Município):     \* Data de abertura (CNPJ):     \* CNPJ:     \* NIRE:     \* Inscrição estadual:      Isento

\* Natureza jurídica:

\* Tipo do estabelecimento:     \* Porte:

\* Capital social (R\$):     \* N° de empregados:     \* N° de empregados habilitados:

Conselho de classe (sigla):     Conselho de classe (Estado):     Conselho de classe (Número):

\* E-mail:



## 2 ENDEREÇO FISCAL

Em **Endereço Fiscal**, é solicitado o endereço onde o contribuinte exerce a atividade econômica. Necessariamente, deve ser um endereço válido no Município.

Caso o endereço de notificação seja igual ao Endereço Fiscal, realize a marcação do item **“O endereço de Notificação é o mesmo do Endereço Fiscal”**.

Abertura - Endereço fiscal ou endereço de referência

\* Logradouro:  
9 DE JULHO [AVENIDA ]

\* Número predial/complemento:  
[ ]

\* Imóvel próprio: Não      \* Estabelecido: Sim      \* Área ocupada (m²): 100,00

**O endereço de notificação é o mesmo do endereço fiscal / endereço de referência.**

**Orientações:**

- ◇ Caso o número predial/complemento desejado não esteja na lista entre em contato com a Secretaria da Fazenda.
- ◇ O contribuinte que exercer qualquer atividade em estabelecimento com metragem superior a 750 m² terá sua solicitação de abertura caracterizada como de alto risco.
- ◇ Caso o imóvel não seja próprio anexar aos documentos o contrato de locação para fins comerciais ou autorização de uso emitida pelo proprietário.

Caso contrário, não marque o campo, clique em **"Avançar"** e repita a operação para **Endereço de Notificação**, sendo possível neste caso alterar Estado e Cidade.

Abertura - Endereço de notificação

---

\* Estado:  \* Município:

\* Logradouro [ Declarar endereço não codificado ] :

\* Número predial/complemento:

**Orientações:**

↳ Caso o número predial/complemento desejado não esteja na lista selecione a opção declarar endereço não codificado e informe o endereço completo.

### 3. ATIVIDADES

Em **Atividades** devem ser preenchidas as atividades econômicas que serão exercidas pelo contribuinte. Este é um campo muito importante na declaração municipal, neste campo é possível indicar uma ou mais atividades de acordo com sua necessidade.

Clique em **"Adicionar"** para incluir uma ou mais atividades.

Abertura - Atividades

---

Lista de atividades declaradas:

Adicionar

Editar

Remover

**Orientações:**

- ◊ Adicionar - Clique no botão adicionar e preencha o formulário.
- ◊ Editar - Selecione uma atividade da lista e clique no botão editar.
- ◊ Remover - Selecione uma atividade da lista e clique no botão remover.

**IMPORTANTE: O contribuinte deverá informar pelo menos uma atividade para prosseguir.**

Voltar

Logo em seguida, selecione a atividade exercida pelo contribuinte. As atividades poderão ser selecionadas pela **descrição**, pelo item da **Lei Complementar 116** ou pelo número do **CNAE**. Depois de selecioná-la, clique em **“Salvar”**.

Prefeitura da Estância de Atibaia  
Secretaria de Desenvolvimento Econômico  
Empresa Fácil

Segunda-Feira, 10 de Julho de 2023

Abertura - Atividades

\* Atividade:  
SERVICOS ADVOCATICIOS [ CNAE: 6911-7/01 ]

\* Tipo: PRINCIPAL      \* Data de início: 10/07/2023      \* Exercida no local: SIM

Cancelar operação    Salvar

Todos os direitos reservados - Prefeitura da Estância de Atibaia / MITRA Sistemas de Informação  
Rua Castro Fafe, nº 295 - Centro - CEP: 12940-440 - Atibaia - SP

É possível **Editar** ou **Remover** uma atividade selecionando-a na lista e clicando na respectiva ação.

Abertura - Atividades

Lista de atividades declaradas:

(P) ADVOCACIA - ESCRITORIO

Adicionar    Editar    Remover

**Orientações:**

- ◇ Adicionar - Clique no botão adicionar e preencha o formulário.
- ◇ Editar - Selecione uma atividade da lista e clique no botão editar.
- ◇ Remover - Selecione uma atividade da lista e clique no botão remover.

**IMPORTANTE: O contribuinte deverá informar pelo menos uma atividade para prosseguir.**

Voltar    Avançar

Terminado o processo clique em **“Avançar”**.

#### 4. VIABILIDADE (USO E OCUPAÇÃO DO SOLO)

Em **Viabilidade** é realizada a análise da atividade econômica pretendida, a localização do imóvel e o grau de risco da atividade (e laudos necessários). Neste relatório o contribuinte obterá um parecer prévio sobre a **Viabilidade de uso e ocupação de solo** da atividade a ser exercida em determinada localização e quais laudos serão exigidos.

No exemplo abaixo a atividade é permitida, exibindo a seguinte mensagem:

**“Atividade permitida nesta localidade segundo a lei de zoneamento”.**

Terminado o processo, clique na opção **“Avançar”**.

Abertura - Análise de viabilidade


---

Endereço Fiscal

- Inscrição municipal: [REDACTED]
- Endereço fiscal: AVENIDA 9 DE JULHO, 101, LOJA, CENTRO, 08550-100, POA - SP
- Zona: 109 || Sigla: ZEIC || Descrição: ZONA DE ESPECIAL INTERESSE COMERCIAL
- Área do terreno: 370,00 m² || Área edificada: 31,40 m² || Área ocupada: 100,00 m²

---

Sistema de Informações Geográficas da Prefeitura Municipal



---

Atividade

**Área da atividade:**  
PRESTADORES DE SERVIÇOS

**Informação municipal:**  
2773 - ADVOCACIA - ESCRITORIO

**Informação CNAE:**  
6911-7/01 - SERVIÇOS ADVOCATICIOS

Licenciador	Grau de risco
SECRETARIA DA FAZENDA	BAIXO
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE	BAIXO
SECRETARIA DE OBRAS	BAIXO
VIGILANCIA SANITARIA	BAIXO

**NOTA:** O presente estudo não concede direito adquirido ao interessado para o exercício imediato da atividade, carecendo de análise dos órgãos competentes e demais cumprimento dos requisitos previstos em lei.

## 5. TELEFONE PARA CONTATO

Em **Telefones de contato** é possível adicionar diversos números telefônicos para contato. Para isto, basta indicar o número de telefone correspondente e em seguida clicar em "**Adicionar**". Desta forma podem ser adicionados vários números distintos.

O contato telefônico permite um canal de comunicação mais célere entre Prefeitura e Contribuinte, portanto, informe números de telefones válidos para que o contribuinte possa ser contactado.

Abertura - Telefones de contato

Lista de telefones de contato declarados:

**Orientações:**

- ◇ Adicionar - Clique no botão adicionar e preencha o formulário.
- ◇ Editar - Selecione um telefone da lista e clique no botão editar.
- ◇ Remover - Selecione um telefone da lista e clique no botão remover.

**IMPORTANTE: O contribuinte deverá informar pelo menos um telefone para prosseguir.**

Preencha os campos corretamente e clique em "**Salvar**".

Abertura - Telefones de contato

\* Estado:

\* DDD:  \* Número:  \* Tipo:  Ramal:

É possível **Editar** ou **Remover** um telefone selecionando-o na lista e clicando na respectiva ação.

Abertura - Telefones de contato

Lista de telefones de contato declarados:

(11) [redacted] Notificação	Adicionar	Editar	Remover
-----------------------------	-----------	--------	---------

**Orientações:**

- ◇ Adicionar - Clique no botão adicionar e preencha o formulário.
- ◇ Editar - Selecione um telefone da lista e clique no botão editar.
- ◇ Remover - Selecione um telefone da lista e clique no botão remover.

**IMPORTANTE: O contribuinte deverá informar pelo menos um telefone para prosseguir.**

Voltar **Avançar**

Terminado o processo clique em "**Avançar**".

## 6. CONTADOR OU ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE

Em **Contador ou escritório de contabilidade** o contribuinte deverá selecionar um **escritório de contabilidade, contador** ou informar que realiza a própria contabilidade, neste caso, clique em **“O próprio contribuinte realiza a contabilidade”**.

Selecione a opção adequada e clique em **“Avançar”**.

Abertura - Contador ou escritório de contabilidade

---

Contador ou escritório de contabilidade:

+ Nenhum item foi localizado +

O próprio contribuinte realiza a contabilidade

**Orientações:**

◇ Caso o contador ou escritório de contabilidade desejado não esteja na lista entre em contato com a Secretaria da Fazenda.



## 7. QUADRO DE SÓCIOS E ADMINISTRADORES

Em **Quadro de Sócios e Administradores**, adicione o sócio ou administrador clicando em **"Adicionar"**.

Abertura - Empresário

---

Empresário declarado:

Adicionar Editar Remover

**Orientações:**

- ◇ Adicionar - Clique no botão adicionar e preencha o formulário.
- ◇ Editar - Selecione o empresário e clique no botão editar.
- ◇ Remover - Selecione o empresário e clique no botão remover.

**IMPORTANTE:** O contribuinte deverá informar um empresário para prosseguir.

Voltar

Após o completo preenchimento dos dados, clique em **"Salvar"**.

É possível **Editar** ou **Remover** o empresário selecionando-o na lista e clicando na respectiva ação.

Abertura - Empresário

\* Perfil:  
PESSOA FISICA

\* Nome:  
[Campo de texto]

\* Sexo: FEMININO \* Data de nascimento: 15/06/1982 \* CPF: [Campo de texto] \* Estrangeiro: NAO

\* RG/RNE (número): [Campo de texto] RG (Estado): SP \* RG/RNE (órgão emissor): SECRETARIA DE SEGURANCA PUBLICA (SSP)

\* Data de entrada: 21/12/2020

\* E-mail: [Campo de texto]

\* País: BRASIL

\* Estado: SP \* Cidade: POA

\* Logradouro [ Declarar endereço não codificado ]:  
2 - JARDIM PERETA [ RUA ]

\* Número predial/complemento: [Campo de texto]

**Orientações:**  
◊ Caso o número predial/complemento desejado não esteja na lista selecione a opção declarar endereço não codificado e informe o endereço completo.

Cancelar operação **Salvar**

Abertura - Empresário

Empresário declarado:

[Lista de empresários]

Adicionar Editar Remover

**Orientações:**  
◊ Adicionar - Clique no botão adicionar e preencha o formulário.  
◊ Editar - Selecione o empresário e clique no botão editar.  
◊ Remover - Selecione o empresário e clique no botão remover.

**IMPORTANTE: O contribuinte deverá informar um empresário para prosseguir.**

Voltar **Avançar**

Finalizado o cadastro, clique em **"Avançar"**.

## 8. DOCUMENTOS

Em **Documentos** é possível incluir os documentos que são exigidos para a abertura. Para incluir um novo documento, basta clicar em **“Adicionar”**.

Abertura - Documentos

Lista de documento(s) anexados:

**Orientações:**

- ◇ Adicionar - Clique no botão Adicionar e preencha o formulário.
- ◇ Remover - Selecione um período de enquadramento da lista e clique no botão Remover.

**IMPORTANTE: O contribuinte deverá informar pelo menos um documento para prosseguir.**

Os documentos obrigatórios de serem anexados são exibidos na página inicial de preenchimento e no momento em que deve-se anexar os documentos, conforme é possível visualizar a seguir.

Para anexar os documentos, preencha o respectivo campo e em seguida clique em **"Selecionar o documento"**.

Abertura - Documentos

---

<b>Descrição do arquivo:</b> <input type="text" value="CNPJ"/>	<b>Arquivo:</b> <input type="text" value="CNPJ.pdf"/>	<input type="button" value="Selecionar o documento"/>
---	--	---

**Orientações:**

- ◊ Poderão ser anexados arquivos de até 10MB nos formatos:
  - Documento do Microsoft Word (.doc)
  - Documento do OpenOffice (.odt)
  - Portable Document Format (.pdf)
  - Imagem (.jpg)
- ◊ Documentos necessários:
  - Comprovante de inscrição no CNPJ
  - Cadastro de abertura estadual (DECA - CADESP)
  - Contrato social (no caso de sociedade)
  - Requerimento de empresário (no caso de firma individual)
  - RG, CPF e comprovante de residência em nome dos sócios ou proprietário
  - Planta do imóvel - capa (deixar o projeto no estabelecimento para fiscalização)
  - Titularidade do imóvel (contrato de locação ou escritura, quando o imóvel for próprio)
  - Ata de constituição e estatuto atualizados e registrados
  - Lei de criação ou publicação no diário oficial (no caso de concessionário)
  - Certificado de licença integrado (CLI)
  - RG, CPF e comprovante de residência em nome do presidente

Selecione o documento desejado e clique em **"Salvar"**.

É possível **Remover** o documento selecionando-o na lista e clicando na respectiva ação.

Abertura - Documentos

---

Lista de documento(s) anexados:

CNPJ	↑	
	↓	

AdicionarRemover

**Orientações:**

- ◊ Adicionar - Clique no botão Adicionar e preencha o formulário.
- ◊ Remover - Selecione um período de enquadramento da lista e clique no botão Remover.

**IMPORTANTE: O contribuinte deverá informar pelo menos um documento para prosseguir.**

VoltarAvançar

Terminado o processo, clique em **"Avançar"**.

## 9. INFORMAÇÕES DECLARADAS

Em **Informações Declaradas** é possível visualizar o preenchimento dos dados requeridos e os documentos anexados. Recomenda-se a conferência das informações antes de finalizar o processo de abertura.

Abertura - Informações declaradas

Contribuinte			
Razão social			
Nome fantasia			
Data de abertura (Município)	Data de abertura (CNPJ)	Data de encerramento	
21/12/2020	21/12/2020		
CNPJ	Inscrição estadual	Inscrição municipal	
	ISENTO		
Natureza Jurídica			
213-5 - EMPRESARIO (INDIVIDUAL)			
Tipo do estabelecimento		Porte	
MATRIZ		MICROEMPRESA (ME)	
Capital social	Nº de funcionários	Nº de profissionais habilitados	
R\$ 1.000,00	0	0	
NTRE	Conselho de classe		
E-mail			

Endereço fiscal ou endereço de referência			
Endereço			
AVENIDA 9 DE JULHO, 100, LOJA, CENTRO, 08550-100, POA - SP			
Imóvel próprio	Estabelecido	Área ocupada	
NAO	SIM	100,00 m²	
Cadastro imobiliário	Área do terreno	Área edificada	
	370,00 m²	31,40 m²	
Zona			
ZEIC - ZONA DE ESPECIAL INTERESSE COMERCIAL			

Endereço de notificação			
Endereço			
RUA 15 DE NOVEEMBRO, 100, CALMON VIANA, 08560-020, POA - SP			

Atividades			
Área de atividade			
PRESTADORES DE SERVICOS			
Informação municipal			
2773 - ADVOCACIA - ESCRITORIO			
Informação CNAE			
6911-7/01 - SERVICOS ADVOCATICIOS			
Tipo	Data de início	Data de término	
PRINCIPAL	21/12/2020		
Licenciador		Grau de risco	
SECRETARIA DA FAZENDA		BAIXO	
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE		BAIXO	
SECRETARIA DE OBRAS		BAIXO	
VIGILANCIA SANITARIA		BAIXO	

Telefones de contato			
Número		Tipo	
(11) -		NOTIFICACAO	

Espécie de publicidade			
Descrição	Base de cálculo	Dimensão	
-	-	-	


  

Contador ou escritório de contabilidade			
O próprio contribuinte realiza a contabilidade			

Empresário			
Nome			
Razão social			
Sexo	Data de nascimento	CPF	Estrangeiro
FEMININO	15/06/1982		NAO
RG/RNE			
SP Secretaria de Segurança Pública (SSP)			
Qualificação		Representante	
SO - EMPRESARIO		SIM	
Data de entrada	Data de saída		
21/12/2020			
E-mail			
Endereço			
RUA 2 - JARDIM PERETA, 100, JD. PERETA, 08564-210, POA - SP			

Documentos		
Nome		Anexo
CNPJ		

**Orientações:**

- Verifique os dados preenchidos e se necessário clique no botão voltar para corrigir e/ou complementar alguma informação.
- Se todos os dados estiverem corretos clique no botão finalizar para transmitir as informações para a Secretaria da Fazenda.

Clique em “**Finalizar**” para enviar a solicitação de abertura para análise da Prefeitura, isto feito será gerado um número de protocolo para acompanhar o processo de **Abertura**.

### Abertura

Operação realizada com sucesso.

A solicitação de abertura de cadastrados mobiliário foi encaminhada com sucesso para a Secretaria da Fazenda.

Protocolo: f501e674a003f669b863394614d2f9db

## **10. OBSERVAÇÕES FINAIS**

Caso tenha alguma crítica ou sugestão para melhorar nosso guia básico de instruções para o contribuinte, estaremos sempre dispostos a aperfeiçoar nossos serviços a fim de fortalecer nosso elo e comprometimento com nossos clientes