

# ASSINATURA DIGITAL



**ASSINATURA DIGITAL  
OU ELETRÔNICA:  
QUAL A MELHOR  
PARA SUA EMPRESA?**

## **LEIA MAIS**

- **Aplicativo permite assinatura pelo celular e com biometria**
- **ICP- Brasil bate recorde com mais de 4,4 milhões de certificados emitidos em 2018**
- **Conheça a experiência e resultados das empresas Rumo Logística, Banco Sumitomo e FTD Educação com o uso da assinatura digital**

# QUANDO USAR A ASSINATURA DIGITAL OU ELETRÔNICA

## SAIBA COMO UTILIZÁ-LAS DE ACORDO COM SUAS NECESSIDADES

A principal finalidade de uma assinatura em um documento eletrônico é comprovar a sua autoria, quer dizer, quem assinou. Mais do que isso, ela tem de garantir que, ao assinar, o indivíduo conhece e aceita as informações nele expressas.

Há algumas formas seguras, reconhecidas e utilizadas pelo mercado, que atestam a validade do documento. As mais usadas são

a Assinatura Digital e a Assinatura Eletrônica. A principal diferença entre elas está no nível de certificação.

A Assinatura Digital tem validade jurídica inquestionável e equivale a uma assinatura de próprio punho. Condição prevista no artigo 10 da MP 2.200-2, a mesma que instituiu a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras, ICP-Brasil. Trata-se de uma tecnologia que

### DIFERENÇAS ENTRE ASSINATURA DIGITAL E ELETRÔNICA

Comparativo	Assinatura Digital	Assinatura Eletrônica
Como assina	com certificado digital	com login e senha, SMS, biometria (Digital) ou uma combinação entre eles
Comprovação de autoria	Sistema de chaves criptografadas. Equivale à assinatura de próprio punho	Baseada em evidências coletadas no ato da assinatura
Forma de assinatura	Não necessita de concordância prévia	Aceita pelas partes como válida
Recomendação	<b>Casos que envolvam:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Maior segurança jurídica</li> <li>✓ Riscos de negócio</li> <li>✓ Valor significativo envolvido</li> <li>✓ Dúvida sobre impacto que a prova de autoria possa causar</li> <li>✓ Compliance</li> <li>✓ Assinaturas de contratos e documentos entre empresas</li> </ul>	<b>Casos que envolvam:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Menor risco de negócios</li> <li>✓ Menor impacto</li> <li>✓ Assinaturas de contratos e documentos entre pessoas físicas</li> <li>✓ Assinaturas de documentos internos que necessitem de simples aprovação, aceite, ou um de acordo a um contrato de adesão</li> </ul>

utiliza o sistema de chaves criptografadas, um dos mais seguros e invioláveis hoje existentes, que vincula o certificado digital ao documento eletrônico que está sendo assinado.

É por ter essa arquitetura de segurança que a Assinatura Digital dá garantias de integridade e autenticidade ao documento, ao mesmo tempo em que não permite a negação de sua autoria. Assim, as partes envolvidas terão total controle em uma situação de sua validação ou apenas de sua verificação.

Um documento com Assinatura Digital não pode ser alterado. Se isso ocorrer, a assinatura é invalidada.

Já a Assinatura Eletrônica comprova a sua autoria por meio de evidências coletadas no momento da assinatura. As evidências técnicas do recebimento e leitura do documento e a concordância de quem vai assiná-lo são registradas e armazenadas no Portal QualiSign.

Para a formalização de um contrato com a Assinatura Eletrônica não há necessidade de uso do certificado digital. A assinatura é feita por meio de uso de login e senha, de SMS, de biometria, com reconhecimento digital, a mesma usada no celular. Ou ainda uma combinação entre essas três modalidades, o que vai aumentar os níveis de segurança para a comprovação de sua autoria.

O usuário pode, por exemplo, inserir seu login e senha para ter acesso ao sistema, assim como pode usar suas digitais já autenticadas em seu celular. Mas além dessa porta de entrada é possível receber por SMS códigos que reforçam as garantias.

## QUAL ESCOLHER?

Tanto a Assinatura Digital como a Assinatura Eletrônica têm a sua funcionalidade. A escolha entre uma e outra vai depender do tipo de contrato, grau de risco envolvido, pessoas que assinarão o documento.

De forma geral, a Assinatura Digital é recomendada para contratos que envolvam maior segurança jurídica, alto risco de negócio, valores expressivos envolvidos, a serem assinados entre empresas, entre pessoas jurídicas.

A sua aplicação é indicada para os mais diferentes tipos de documentos eletrônicos como contratos, procurações, laudos, e-mails, certificados, formulários web, relatórios, imagens, mandatos, notificações, balanços, declarações, petições, resultados de exames, prontuários médicos, propostas e apólices de seguros e arquivos eletrônicos transferidos entre empresas (EDI).

A Assinatura Eletrônica cumprirá perfeitamente seu papel de validação para documentos assinados entre pessoas físicas, que envolvam menor risco de negócio e menor impacto, ou em documentos internos de uma empresa com uma simples necessidade de aceite, aprovação ou adesão.

Em ambos os casos, as vantagens são as mesmas na eliminação do processo manual de coleta de assinaturas, remessa física de documentos, reconhecimento de firmas e gestão de papéis. As consequências imediatas são a redução de custos, simplificação dos processos e agilização na formalização de contratos. 

# EM 2018, TOTAL DE EMISSÃO DE CERTIFICADOS SUPEROU 4,4 MILHÕES

UM RECORDE, QUE REFLETE A EXPANSÃO DA ICP-BRASIL EM NÚMEROS E REPRESENTATIVIDADE

O aumento dos serviços que demandam a certificação digital, no setor público ou privado, os novos produtos, as novas ferramentas, a maior aceitação e aprovação pelos usuários, tudo isso tem levado a um crescimento exponencial na emissão de certificados digitais no País.

Em 2018, a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira, ICP-Brasil, responsável pelas emissões, expediu 4.416.398 de certificados,

o que representa um avanço de 23,1% em relação ao ano anterior. Um recorde, e uma demonstração de que os trabalhos estão alcançando o resultado desejado, o de consolidar o certificado digital como importante ferramenta para modernização do País.

O Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI), a maior autoridade certificadora, tem a função de credenciar e descredenciar os demais participantes da cadeia da ICP-Brasil, supervisionar e fazer auditoria dos processos de certificação. O ITI estará sob o comando de Marcelo Amaro Buz, empossado em janeiro de 2019 como o novo diretor-presidente.

“Nos próximos anos esperamos ampliar o acesso de toda população ao certificado digital, que será uma ferramenta estratégica na desburocratização de processos no País, uma das principais metas da agenda econômica do Governo Bolsonaro” afirma Buz. Ele explica que “para alcançar novos públicos, o ITI espera auxiliar na ampliação da oferta de serviços que demandem o uso do certificado

Número de certificados digitais ICP-Brasil emitidos por ano



Fonte: ITI

digital e tornar a ferramenta cada vez mais segura e prática.”

Marcelo Amaro Buz entra em substituição a Gastão Ramos, que esteve à frente do instituto de maio de 2017 a janeiro de 2019. Ao fazer um balanço da evolução da certificação no País, nos últimos anos, Ramos ressaltou que além do crescimento em números, a representatividade da ICP-Brasil tornou-se mais evidente no âmbito do Governo Federal e dos Estados, e em diversos setores da economia brasileira.

A atuação do Comitê Gestor da ICP-Brasil foi, segundo Gastão, um dos marcos para o novo momento do ITI. A renovação dos procedimentos de credenciamento, criação de novas entidades na Infraestrutura, dinamização da emissão dos certificados para usuários finais, entre outras



**Marcelo Amaro Buz, diretor-presidente do ITI - Instituto Nacional de Tecnologia da Informação**

renovações normativas, foram essenciais para promover o crescimento com segurança física, lógica e jurídica da ICP-Brasil. Todas essas iniciativas conferiram também maior capilaridade à rede.

A transparência também tem sido a tônica na administração do ITI, com a divulgação das deliberações, discussões e atas das reuniões no site do instituto, assim como os vídeos dos Comitês no canal do ITI no Youtube.

## A SEGUIR, ACOMPANHE O AVANÇO DA CERTIFICAÇÃO DIGITAL NO BRASIL EM ANÁLISE DA DIREÇÃO DO ITI

### 1. Como tem sido a evolução da certificação digital no Brasil ?

Decorridos quase 18 anos desde a criação da ICP-Brasil, a certificação digital já está consolidada e é utilizada amplamente. Enquanto o setor público amplia a oferta de serviços virtuais com o uso da certificação digital ICP-Brasil, o setor privado já pratica várias operações, entre as quais o contrato eletrônico figura como uma das principais atividades.

Recentemente, a ICP-Brasil tornou ainda mais segura a emissão de certificados digitais com o uso da biometria. Além da posse e do conhecimento, o fator de pessoalidade está incluso no documento, gerando maior certeza da procedência e da segurança das assinaturas digitais.

### 2 . A que pode ser atribuída a rápida expansão?

O surgimento de novas aplicações de

governo e obrigadoriedades empresariais aliados à maior divulgação da tecnologia podem justificar esse incremento. No Brasil, as empresas concentram 58,1% do total de certificados digitais, o que demonstra que a pessoa jurídica está cada vez mais participativa desta nova sociedade da informação e comunicação.

### 3 . Por que a pessoa jurídica vem usando mais a certificação?

Hoje, é plenamente possível abrir uma empresa e gerenciar todo seu ciclo de vida, seja fiscal ou tributário, fazendo uso da certificação ICP-Brasil. Obrigações como FGTS, CAGED, Nota Fiscal, e escrituração contábil já podem ser feitas 100% digitais com o uso do certificado ICP-Brasil.

São muitos ganhos, com destaque para a redução de custos de operação dos servi-

ços e melhoria no atendimento, contribuindo para a redução do Custo-Brasil.

#### **4. Com relação à Assinatura Digital, quais as principais conquistas?**

A manifestação de vontade por meio eletrônico decorre de uma assinatura digital. E a assinatura digital no Brasil é válida quando se utiliza o Certificado Digital da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil, pois proporciona, conforme a lei, plena validade jurídica para todos os fins. Trata-se da única tecnologia capaz de garantir a manifestação de vontade no mundo digital, além de não permitir a negação do ato, viabilizar a rastreabilidade, assegurar a integridade do conteúdo e preservar sua autoria.

#### **5. Como o ITI analisa a evolução da Assinatura Digital?**

O início remete ao Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) em 2002. A Compensação de Cheques por Imagem (Compe) trouxe modernidade e precisão no cumprimento dos prazos para as Câmaras de Compensação no Brasil, os cheques deixaram de tramitar fisicamente para ser transmitidos de forma digital, assinados com o certificado ICP-Brasil. Sua aplicação nos Contratos de Câmbio também é outro case de sucesso, que faz da tecnologia ICP-Brasil a sua forma de autenticação, procedência e segurança.

#### **6. Algum destaque mais recente?**

Um case a ser destacado é o do Banco Nacional do Desenvolvimento – BNDES, que tem investido na tecnologia Blockchain. Entre as iniciativas, uma parceria com o banco alemão KfW tem como objetivo aprimorar a transparência e a eficiência em projetos de financiamento, que já conta com a força da identificação provida pela certificação ICP-Brasil. A novidade, além de garantir redução de custos com auditoria, permite reduzir problemas de imprecisão e comprovação.

#### **7. Quais as novidades de uso da certificação ocorridas em 2018?**

No ano passado, o Ministério da Educação publicou duas portarias: a nº 330 estabelece a obrigatoriedade do uso do certificado digital ICP-Brasil para assinatura dos diplomas digitais, e a nº 315 determina que os documentos que compõem o acervo acadêmico das Instituições de Ensino Superior devem ser convertidos para o meio digital, mediante a utilização de certificação digital para garantir a confiabilidade, autenticidade, integridade, durabilidade e a validade jurídica do acervo.

#### **8. Como o ITI estimula o uso do certificado e da assinatura digital?**

Na reunião do Comitê Gestor da ICP-Brasil, em julho de 2018, o ITI propôs a criação de Política de Certificado para objetos metro-lógicos homologados pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – Inmetro, com o objetivo de prover segurança técnica e jurídica para os registros emitidos por estes objetos.

Inicialmente, o novo certificado digital estará nas bombas de gasolina para coibir fraudes ocorridas na venda de combustíveis, mas poderá ser aplicado em outros equipamentos, como balanças e relógios medidores de energia elétrica. Imaginemos, neste caso concreto, quantos litros de gasolina são vendidos a menos por causa da impossibilidade de aferir volumes e, conseqüentemente, quanto o Estado deixa de arrecadar com essas fraudes.

#### **9. Qual a mensagem do ITI para o público?**

Estimular o uso do certificado e da assinatura digital ICP-Brasil é mais do que uma missão institucional. Trata-se de um desafio extremamente robusto e que de igual forma nos encoraja, pois sabemos dos benefícios que podem ser ofertados ao setor empresarial quando da adoção de mecanismos que desburocratizem uma gama de processos. ✍

# APLICATIVO PERMITE ASSINATURA ATÉ PELO CELULAR E COM BIOMETRIA



TECNOLOGIA TRAZ MAIS  
CONVENIÊNCIA E SEGURANÇA  
AOS USUÁRIOS

Para aumentar a praticidade na certificação digital, permitindo o uso de diferentes dispositivos, o Portal QualiSign desenvolveu um aplicativo com a possibilidade de assinar um mesmo documento eletrônico, por três recursos diferentes: assinatura digital, assinatura eletrônica com login e senha ou por biometria.

O céu é o limite nos avanços do universo digital, e para as iniciativas inovadoras do Portal QualiSign, no sentido de facilitar a vida de seus clientes, também. É o primeiro portal de assinaturas de documentos eletrônicos, no mundo, a oferecer as assinaturas em computadores, tablets e smartphones.

Com a tecnologia desenvolvida no App um documento eletrônico poderá ser assinado de forma híbrida. E, ao reunir diversas opções de certificação em diferentes dispositivos, a QualiSign, aumenta tanto a conveniência como o grau de segurança para seus usuários.

As pessoas envolvidas na assinatura de determinado documento terão condições de optar pelo tipo de assinatura e usar o dispositivo que tiverem à mão e forem os mais adequados.

Por exemplo, para a formalização de um mesmo documento, quem tiver o certificado digital poderá se valer da assinatura digital, quem usar login, senha e código de segurança poderá optar pela

assinatura eletrônica, e quem tiver cadastrado suas digitais em seu celular poderá usar a biometria, que é outra espécie de assinatura eletrônica.

O protocolo de assinaturas detalha, então, a forma e todas as evidências de cada assinatura realizada, incluindo a localização e o carimbo de tempo gerado pela Autoridade de Carimbo de Tempo (ACT-QualiSign).

Os documentos podem ser assinados individualmente ou em lote, quer dizer, quando vários arquivos podem ser assinados de uma só vez.

O aplicativo está disponível para usuários cadastrados no Portal QualiSign, e para dispositivos Android e também IOs, em três idiomas: português, inglês e espanhol. Uma funcionalidade que atende às necessidades especialmente de empresas multinacionais, em que os signatários não dominam o português, mas precisam entender com precisão os contratos que estão assinando. ✍

## SEGURANÇA DA BIOMETRIA

O reconhecimento de uma pessoa por suas características físicas ou comportamentais, por meio de biometria, tem se mostrado eficiente também na certificação de documentos. Os sistemas biométricos podem promover a identificação através de diferentes características de uma pessoa, como os olhos, as digitais do dedo, a retina ou a palma da mão.

# CONTRATO ELETRÔNICO: FORMALIZAÇÃO COM DIFERENTES DISPOSITIVOS

DOCUMENTO PODE TER  
ASSINATURA DIGITAL E  
ELETRÔNICA AO MESMO TEMPO

**A**s possibilidades para assinatura de um contrato por meio eletrônico foram ampliadas. O Portal QualiSign desenvolveu um sistema em que um documento pode receber ao mesmo tempo uma assinatura digital com o uso do certificado digital, e uma assinatura eletrônica obtida com a aplicação de login e senha ou dos recursos de biometria.

Nem sempre todas as partes envolvidas na formalização de um contrato dispõem de um certificado para a assinatura digital. Basta imaginar uma empresa nas relações com seus colaboradores, ou uma faculdade com seus alunos, ou ainda no trato de documento que envolvam testemunhas ou terceiros.

A combinação da assinatura digital, que exige o certificado, com a eletrônica, que pode ser feita por outros recursos pela internet, e a disponibilidade em computador tablet ou celular, trouxeram uma maior mobilidade às partes envolvidas. As condições estão mais flexíveis a todos no momento de fechar um contrato: a qualquer hora, de qualquer lugar, em qualquer dispositivo.

É assim que funciona o Contrato Eletrônico, uma modalidade simples e rápida de assinar um documento eletrônico. O sistema cuida de todas as etapas envolvidas no processo de formalização, do começo ao fim.

São procedimentos práticos, em que o usuário se cadastra no Portal QualiSign, providencia o upload do contrato, indica as partes e pessoas que vão assiná-lo ou acompanhá-lo e cria a sequência em que devem ser feitas as assinaturas. Seja a digital ou a eletrônica.

A partir desses primeiros passos, o Portal QualiSign se encarrega da formalização

do documento, com envio de e-mails, mensagens SMS, solicitação e coleta de assinaturas dos participantes, além de manter o cliente informado de todo o seu fluxo em tempo real.

Em caso de vários contratos, eles poderão ser assinados individualmente ou em lotes, quer dizer, vários arquivos assinados de uma só vez. Funcionalidade disponível quando os documentos eletrônicos são cadastrados e armazenados no Portal QualiSign.

Qualquer acordo, que seja representado por um documento eletrônico pode ser considerado um contrato eletrônico. Esse documento pode ser expresso em e-mail, notificação, prontuário médico, laudo, uma petição, declaração, e assim por diante.

## VANTAGENS

**A simplificação dos processos que envolvem a formalização de um contrato traz efeitos financeiros imediatos e palpáveis. Há uma economia com a remessa de documentos por motoboy, pelos Correios ou outros serviços de entrega; com reconhecimento de firmas; com o material para a impressão, papel e tinta; com cópias autenticadas; com a guarda física de papel em arquivos, armazéns e cofres.**

**A praticidade para a gestão de documentos também se traduz em redução de custos, seja para controle, consulta, verificação de sua vigência, providências para auditoria, sua localização ou recuperação.**

**Os resultados obtidos com a agilização dos processos também entram nessa contabilização. Afinal, um contrato que poderia levar dias ou até meses para ser concluído tem agora a condição de ser formalizado em minutos por meio desse sistema do Portal QualiSign.**

**A segurança do Contrato Eletrônico é outro ponto a ser destacado. Tanto os recursos de criptografia para a assinatura digital como os de login e senha para a assinatura eletrônica conferem autenticidade ao documento. **

### QUEM JÁ USA

Entre as empresas que se utilizam do Contrato Eletrônico estão a **Comgás**, **Rumo Logística** e **Banco BNP Paribas**.

# FTD EDUCAÇÃO: EFICIÊNCIA NOS CONTRATOS DE FORNECEDORES

DIGITALIZAÇÃO DO JURÍDICO  
REDUZIU DE UM MÊS PARA  
UM DIA PRAZO DE FORMALIZAÇÃO

Quem simplesmente pega um livro para ler nem sempre imagina a dimensão de todo o processo que está por trás de sua produção. Uma dinâmica que envolve colaboradores, fornecedores e prestadores de serviço, seja para diagramação, revisão de textos, ilustração e a própria geração de conteúdo.

Assim é na FTD Educação, uma empresa com 116 anos, que produz milhões de livros para o ensino infantil, fundamental e médio. Para viabilizar essa produção, é preciso que todos os autores, prestadores de serviços e fornecedores estejam com seus vínculos contratuais formalizados, or-

ganizados, controlados e, ao mesmo tempo, que possam ser localizados de forma rápida, sempre que necessário.

Nesse momento, a área jurídica entra em ação, apoiando as áreas internas na criação e gestão de contratos, de modo a garantir os direitos e as responsabilidades das partes, além de assessorar de forma ágil e assertiva em todas as demandas.

## EXPANSÃO EM NOVOS MERCADOS

Em 2013, a Editora iniciou um novo processo de atuação, passou a entrar em novos mercados com novas atividades. Isso provo-

## UM POUCO DE HISTÓRIA



FTD é uma homenagem a Ferre Théophane Durand, Superior Geral da Congregação Marista entre os anos de 1883 e 1907. Durante sua gestão, ele incentivou os Irmãos a escreverem livros escolares para as demais disciplinas. Esses livros passaram a integrar a coleção, que recebeu o título de Coleção de Livros Didáticos FTD.

A Editora FTD faz parte do Grupo Marista, que conta atualmente com 1500 colaboradores. Tem sua matriz administrativa e editorial em São Paulo, sua gráfica e logística em Guarulhos-SP, e várias filiais de vendas e distribuidores nas principais praças do Brasil. O grupo Marista está sediado em Curitiba-PR e possui, além da FTD Educação, universidades, escolas e hospitais, nas regiões Sul e Sudeste do Brasil.



cou o crescimento expressivo de produção e vendas de livros e, conseqüentemente, de elaboração e análises de contratos com os prestadores de serviços, fornecedores, entre outros. “Para dar conta desse crescimento impactante no departamento, aumentamos o quadro de profissionais da área jurídica, mas logo percebemos que isso não era o suficiente. Precisávamos rever nosso processo para atender essa demanda em expansão”, comentou Victor Linhares Bastos, gerente-jurídico da FTD Educação, do Grupo Marista.

### **IMPACTO NA OPERAÇÃO**

Com o diagnóstico de que os impactos se davam principalmente no aumento da atividade operacional, revisamos os procedimentos e estabelecemos a mudança na base de atendimento ao cliente interno. A implementação aconteceu em três fases:

A 1ª etapa do processo foi unificar as minutas de contratos da área editorial. A maioria dos contratos era bem parecida e, portanto, gerava trabalhos repetitivos, subtraindo do profissional tempo e hora de trabalho de forma desnecessária, quando ele poderia estar dedicado a outras atividades mais estratégicas. “O que mudava entre uma contratação e outra eram o prazo de entrega, as condições e os valores. A partir dessa constatação, unificamos as condições em



uma minuta padronizada e implementamos o ‘contrato-mãe’, sendo que as especificidades de cada caso fossem indicadas exclusivamente em um anexo”, comentou Rosana Cristina de Oliveira, supervisora-jurídica. Da mesma forma, outra racionalização similar ocorreu nos contratos de cessão de direitos autorais relativos à produção de conteúdo.

O 2º passo foi implementar um sistema para gestão do departamento. Isso ocorreu em 2015, com a escolha do sistema Espai-der, inicialmente com foco no contencioso e na solicitação de contratos. Procedimento

**Victor Linhares,**  
gerente-jurídico da  
FTD Educação

## RESULTADOS EXPRESSIVOS

Entre os principais ganhos pela adoção da assinatura digital pela editora é possível destacar:



**AGILIDADE** - O ganho de agilidade foi impressionante. “No processo inicial, quando o contrato estava no papel, levávamos em torno de 30 dias desde a criação do contrato até o fechamento da formalização. Hoje o prazo é de apenas 1 dia. Esse ganho foi obtido principalmente pelo sistema de gestão e pela assinatura digital, destacou o gerente.



**PRODUTIVIDADE** - “Todos ganharam o tempo que era dedicado a atividades operacionais, redirecionando-o para atividades de cunho estratégico, voltadas ao negócio da FTD. Todas as áreas foram beneficiadas, a jurídica, a editorial, a diretoria e os prestadores de serviços” disse a supervisora.



**REDUÇÃO DE CUSTOS** - “A redução de custos até o momento ultrapassa 60%. Ainda há expectativa de aumento deste ganho em função da incorporação de outros tipos de contratos,” relatou o gerente.



**MOBILIDADE** - A diretoria assina digitalmente via aplicativo no celular. Esse processo proporciona conveniência ao diretor, que pode assinar de qualquer lugar em que esteja e de maneira simples e rápida.



**CONTROLE E GESTÃO DOS CONTRATOS** - A questão do controle dos contratos sempre foi crítica. “Era um desgaste invisível, que gerava insegurança, por não se saber onde estava o contrato. Com as novas ferramentas, identificamos imediatamente qual o status desta ou daquela contratação e onde o documento está parado”, pontuou Bastos.



que também se mostrou insuficiente. Toda a grande demanda contratual ainda era impressa, e o atendimento mostrava-se lento. Era preciso mais eficiência na operação.

Diante das necessidades, foi iniciada a 3ª etapa em 2017 com a implementação da geração automática dos contratos massificados, com assinatura digital e eletrônica da QualiSign, integrada ao Espaider.

### SEM CARTÃO DE MILHAGEM

Diante das novas atuações comerciais da FTD Educação, os volumes triplicaram nesse período partindo de 200 para 500 contratos mensais, o que representou 6 mil contratos/ano em 2017. Além disso, o volume físico de documentos era gigantesco e arquivado no térreo da empresa, sendo que o Jurídico era lotado no 3º andar. “As idas e vindas para a coleta de assinaturas internas no outro prédio da empresa, onde fica o Editorial e o arquivo, eram tão intensas que costumávamos dizer que o contrato tinha cartão de milhagem, de tanto viajar”, disse Bastos.

De forma equivocada, “alguns comentavam inicialmente que era caro ter e manter a

assinatura digital. Na prática, demonstramos que caro era o correio, a firma reconhecida, as idas e vindas para colher as assinaturas físicas, muitas vezes utilizando um motoboy ou Sedex”, afirma o gerente. “Além da vantagem financeira, a questão de segurança jurídica e a eficiência na operação também prevaleceram”, completa ele.

Foco na eficiência, contratos de valor menor, quantidade física expressiva e grande esforço operacional justificaram a implementação da assinatura digital. “Internamente não houve restrição para o uso da assinatura digital e eletrônica, porque fizemos uma análise de custo/benefício e ROI, considerando os valores gastos na gestão dos contratos, custo hora de cada profissional envolvido no processo de formalização de contratos e outros itens”, esclareceu Bastos.

## MAIS VANTAGENS

O gerente comentou também que os colaboradores passaram a desenvolver suas atividades com mais satisfação, por conta da redução significativa das rotinas jurídicas repetitivas.

Além da assinatura digital, o departamento jurídico optou em utilizar a assinatura eletrônica na formalização de seus contratos, ou seja, por login e senha, apenas para prestadores de serviços de menor porte (MEI), que não possuem o certificado digital.

“Melhorou a vida para o prestador, porque o contrato precisava ser assinado manualmente e, muitas vezes, ele precisava se deslocar fisicamente à editora para agilizar a entrega dos documentos. Esta evolução é um caminho sem volta”, afirmou a supervisora. Segundo ela, “dada à repercussão positiva, ultimamente temos recebido solicitações de prestadores de serviço e de produtores de conteúdo, residentes ou em viagem ao exterior, para assinar de forma digital ou eletrônica seus documentos perante a FTD”.



## NOVOS USOS

A assinatura digital vem crescendo gradativamente. “No começo era uma ‘dor’ apenas do jurídico e de alguns diretores que precisavam assinar pilhas de papéis. Agora, com o processo digital e integrado ao sistema de gestão de contratos, a pessoa que pede ao jurídico um contrato percebe que a velocidade de resposta de sua solicitação é muito mais rápida, porque o documento ‘corre’ apenas pela via digital. O documento não fica mais represado na mesa de alguém para assinatura”, comentou o gerente.

Este ganho de eficiência e agilidade se deu apenas na área editorial, mas de acordo com ele, o próximo passo será a expansão do uso para toda a diretoria. “O objetivo inicial será a assinatura das atas de reunião, depois, em um futuro próximo, a intenção é expandir também para a área comercial com os contratos com as escolas”.

“Minha torcida é para que as novas tecnologias sejam cada vez mais produtivas. Assim, teremos mais tempo para sermos humanos”, concluiu Bastos. ✍️

**Rosana Cristina de Oliveira,**  
supervisora-jurídica  
da FTD Educação



**A** cada ano, o Portal QualiSign vem democratizando o acesso aos mais diferentes serviços digitais. Tradicional na formalização de contratos por meio de certificado e assinatura digital, o Portal utilizou o que há de mais moderno em tecnologia para ampliar o seu leque de produtos, agora disponíveis em qualquer dispositivo e sem abrir mão da segurança.

O resultado dessa evolução? O Portal não só aumentou o nível de praticidade como permitiu que mais usuários tenham condições de assinar e validar documentos eletrônicos, com a conveniência de fazê-lo a qualquer tempo, de qualquer lugar e em qualquer dispositivo. Se inicialmente era possível realizar a operação somente por meio de computadores e laptops, hoje os contratos podem ser assinados até mesmo a partir de um smartphone.

A palavra de ordem é mobilidade para os serviços digitais e a um número crescente de brasileiros. Afinal, o celular é um equipamento bastante acessível: há mais de 231 milhões de celulares no País, enquanto a população está um pouco acima de 208 milhões. Os serviços são oferecidos também pelo tablet.

O processo de certificação pelos diferentes dispositivos é feito pelo aplicativo criado pelo Portal QualiSign. Por ele, se tiver um certificado digital, o usuário poderá valer-se da Assinatura Digital e nesse caso a autenticação é efetuada por chaves criptografadas, com os maiores níveis de segurança existentes atualmente.

Caso não tenha o certificado, o cliente poderá valer-se da Assinatura Eletrônica, em que terá acesso aos sistemas de validação por meio de login e senha, ou por códigos enviados por SMS, ou ainda pelos modernos sistemas de biometria. Lembrando que as digitais já credenciadas em seu celular permitem ao usuário a assinatura por biometria. São facilidades trazidas pela tecnologia e que vão sendo incorporadas pelo Portal QualiSign em seus produtos e serviços.

Ainda no mesmo sentido de atender e ex-

## PRINCIPAIS SERVIÇOS QUALISIGN

- ✓ Assinatura Digital
- ✓ Assinatura Eletrônica
- ✓ Contrato Eletrônico
- ✓ E-mail Válido
- ✓ Aceite Digital
- ✓ Procuração Eletrônica
- ✓ Carimbo do Tempo
- ✓ Laudo Digital
- ✓ Certificados Digital

## BENEFÍCIOS

- ✓ Mais agilidade nos processos
- ✓ Mais eficiência e produtividade
- ✓ Redução de custos com papel, impressão, serviços de entrega
- ✓ Simplificação na formalização de documentos
- ✓ Maior controle no gerenciamento da papelada
- ✓ Maior mobilidade
- ✓ Segurança e validade jurídica

pandir o seu público-alvo, o Portal QualiSign oferece o aplicativo em três idiomas: português, inglês e espanhol, uma funcionalidade útil a empresas multinacionais, por trazer conforto e segurança a qualquer parte envolvida na compreensão do documento a ser assinado.

A abrangência da aplicação de assinatura digital e eletrônica em diversas atividades econômicas também foi ampliada. Os segmentos imobiliário, de educação e de RH das empresas já descobriram as vantagens da validação digital. É comum contratos de locação serem fechados com assinatura eletrônica; o mesmo ocorre com os contratos assinados pelos alunos com universidades; ou ainda por colaboradores e terceirizados de uma companhia.

Sempre que a ideia for tornar os processos mais rápidos, mais econômicos, eficientes, seguros e práticos, a formalização eletrônica se apresenta como a melhor solução. ✍

# RUMO LOGÍSTICA: REDUÇÃO DE TEMPO E CUSTOS NOS PROCESSOS

HOUVE AINDA MELHORIAS  
NA GESTÃO DE DOCUMENTOS E  
NA VALIDAÇÃO DE ASSINATURAS



**E**ntra crise, sai crise, e o Brasil continua sendo um grande celeiro para o mundo, batendo recordes de produção de grãos, ano após ano. Em 2018, a previsão é a de que tenha alcançado cerca de 230 milhões de toneladas.

A maior parte do escoamento dessa produção ocorre por rodovias e ferrovias, em direção aos principais portos para exportação. No Brasil, a maior operadora ferroviária é a Rumo Logística, que também oferece serviços logísticos de elevação em portos e estocagem de produtos.

Para manter e controlar essa enorme infraestrutura no setor de logística, a Rumo conta com cerca de 3 mil fornecedores para prestação de serviços e abastecimento de materiais. Controlar os contratos desse contingente não é tarefa fácil. “Na época em que os contratos eram em papel, um contrato levava em média 33 dias para ser formalizado”, afirmou Sabrina Pazuch, técnica-administrativa da área de suprimentos da Rumo Logística. É possível imaginar os impactos operacionais e de negócio quando um fornecedor fica impedido de iniciar um projeto ou prestar um serviço porque o contrato ainda não foi formalizado.

Uma empresa de serviços de logística não pode parar, e sua área de suprimentos, responsável pela gestão de contratos e sensível ao problema, encontrou a solução com a implantação da assinatura digital com certificado padrão ICP Brasil.

## MAIS AGILIDADE

“Decidimos pela plataforma da QualiSign e implementamos rapidamente no final de 2015. O processo de implementação com fornecedores e procuradores levou cerca de

4 meses. Naturalmente, por se tratar de uma alteração nos processos existentes, algumas resistências foram encontradas”, conta ela. Boa parte disso, pelo desconhecimento das novas ferramentas digitais. “Muitos fornecedores ainda não conheciam a possibilidade de assinatura de um contrato com o certificado digital e, portanto, demoraram um pouco para se adaptar”.

Mas tudo foi uma questão de tempo, porque “já no final de 2016 tínhamos 90% dos contratos assinados digitalmente. Os ganhos de agilidade foram muito significativos. O ciclo de formalização passou para 8 dias, ou seja 73% de redução do tempo” explicou Pazuch.

## REDUÇÃO DE CUSTOS

A redução de custos também é uma constante nos processos de formalização por meio eletrônico. “É fácil entender: o contrato em papel precisava ser impresso em 2 vias, ter reconhecimento das firmas



TRANSPORTE E LOGÍSTICA

**A Rumo é a maior operadora de ferrovias do Brasil e oferece serviços logísticos de transporte ferroviário, elevação portuária e armazenagem. Sua base de ativos inclui uma rede ferroviária formada por quatro concessões que totalizam mais de 12 mil km de linhas férreas, mil locomotivas e 25 mil vagões, além de centros de distribuição e instalações de armazenamento.**

**Sabrina Pazuch,**  
técnica-  
administrativa  
da área de  
Suprimentos da  
Rumo Logística



de ambas as partes e remessa das vias ao fornecedor e vice-versa. Além disso, nossos documentos físicos eram armazenados em empresa terceirizada. Isso tudo foi eliminado com a assinatura digital”, constata ela.

Mas os benefícios não ficaram restritos à Rumo. “Os fornecedores também tiveram redução de custos ao deixarem de imprimir, reconhecer firmas e enviar o contrato à Rumo. Não temos o percentual exato de redução dos custos, mas é seguro afirmar que tivemos uma redução significativa”, atestou a técnica-administrativa.

Outras vantagens acabaram surgindo na esteira dos processos. A gestão de documentos, por exemplo, melhorou muito. É que, ao disponibilizar os contratos digitais em seu Sistema Interno de Gestão de Contratos, a área de suprimentos permite que todas as áreas envolvidas tenham acesso a eles e possam consultá-los, a qualquer momento.

Houve, ainda, racionalização no processo de validação das assinaturas. No modelo antigo, era preciso checar as alçadas e conferir

as assinaturas dos procuradores. Só que, com a assinatura digital, a verificação não é mais necessária, porque o certificado digital garante a autoria do signatário. “Estamos em conformidade com as normas do MDA, que são as normas de compliance da Rumo”, afirmou Pazuch.

Segundo ela, os procuradores também ganharam bastante com a mobilidade, ou seja, a possibilidade de assinar digitalmente em seus laptops, em qualquer lugar. “Eles viajam muito, e os contratos ficavam parados na mesa à espera das assinaturas. Agora assinam de qualquer lugar, e a qualquer hora”.

O uso da assinatura digital também contribuiu para a melhoria dos indicadores de sustentabilidade. A economia em papel, considerando

2016 e 2017, foi de 66 mil folhas A4, o que representa uma economia de 6,6 árvores. Na produção dessa quantidade de papel seriam gastos aproximadamente 16 mil litros de água e 1600kWh de energia. A redução na emissão de CO<sup>2</sup> foi de 85,07Kg. “Uma economia verde e alinhada com o direcionamento da Rumo, a atuação sustentável: econômica, ambiental e socialmente responsável”, ressaltou Pazuch.

## GRUPO EXPANDE O USO

Outras empresas do grupo já estão utilizando a formalização eletrônica. A Rumo faz parte do grupo Cosan, que inclui a Raízen Energia, Comgás, e participação na Brado Logística. Todas elas passaram a utilizar a assinatura digital de documentos, em diversas áreas.

“A inovação é necessária e com ela buscamos sempre maior produtividade, simplificação e eficiência dos processos para a empresa”, concluiu a técnica. ✍



## BANCO SUMITOMO: MAIOR PRODUTIVIDADE NA ÁREA CAMBIAL

FORMALIZAÇÃO DIGITAL  
PERMITIU CRESCIMENTO  
DA CAPACIDADE OPERACIONAL

Constituído no Brasil em 1958, o Banco Sumitomo Mitsui Brasileiro (“SMBCB”) é uma subsidiária de um dos principais bancos japoneses, o Sumitomo Mitsui Banking Corporation. Aqui, tem presença marcante no mercado financeiro, hoje com total ênfase ao Banco de Atacado (wholesale banking), auxiliando seus clientes em diversas áreas de competência, tais como financiamento a operações comerciais, empréstimo comercial, operações de câmbio, entre outras.

No início de 2017, uma das diretrizes do banco foi crescer no setor de câmbio e para isso a área de Back Office precisava ter capacidade operacional, de modo a sustentar o crescimento sem impacto no custo. “Nosso desafio foi fazer mais com os mesmos recursos”, afirmou Bruno Capobianco, Head de Operações do SMBCB.

Partindo dessa premissa e assumindo o desafio imposto, a área de BackOffice de câmbio reviu os seus processos, identificando que a formalização digital de seus contratos era uma solução que ainda não alcançava nem atendia a maioria dos clientes.

Não era caso de resistência à tecnologia da assinatura digital, mas sim ao antigo provedor da solução, revela o diretor. Segundo ele, “havia dificuldades operacionais para assinar digitalmente, sendo que menos da metade da carteira de clientes dessa área fazia uso desse processo. Também não existia a possibilidade de promover a assinatura em lote, dificultando ainda mais a formalização em grandes volumes para muitos deles. O processo era ineficiente”, concluiu Capobianco.

### A SOLUÇÃO EM FASES

“Procuramos um provedor de confiança no mercado e após avaliação de algumas soluções disponíveis escolhemos a QualiSign, fornecedor que já era conhecido do banco em outra área”, afirmou o diretor.

O processo de implementação de digitalização de assinaturas nos contratos aconteceu no banco em 3 etapas:

Na 1ª etapa, junho 2017, iniciou-se um teste decisivo e delicado. Foram escolhidos 2 clientes que estavam insatisfeitos com o processo anterior. Foi deslocada uma equipe

## RETORNOS POSITIVOS

Antes das mudanças, o processo de formalização do contrato de câmbio funcionava dessa forma: imprimia-se o contrato de câmbio em 2 vias, que eram enviadas ao cliente. Os procuradores desse cliente assinavam ambas vias e as devolviam ao banco que, por sua vez, fazia a sua validação, se as assinaturas conferissem. Nesse caso, os procuradores do banco assinavam as mesmas 2 vias, uma era devolvida ao cliente pelo correio, e a do banco era encaminhada para arquivo em empresa terceirizada.



**RAPIDEZ** - “Ganhamos em agilidade com a redução no tempo, o que era feito em D+4 (quatro dias) nos contratos em papel, e no melhor dos cenários, caiu para D-0. Quer dizer, o processo é concluído em minutos ou em horas, mas tudo é formalizado no mesmo dia”, detalhou o diretor.



**REDUÇÃO DE CUSTOS** - “Não colocamos ainda na ponta do lápis, mas tivemos certamente uma redução nos gastos, quando eliminamos a impressão de papel, remessa do documento ao cliente, arquivo do documento em papel na empresa terceirizada e principalmente a redução do tempo diário dos procuradores para assinar estes documentos. Importante lembrar que o nosso cliente também ganhou com a redução de custos de remessa do contrato ao banco”, pontuou Capobianco.



**COMPLIANCE E SEGURANÇA** - Ainda em relação ao trâmite de papel, no envio de documentos para os clientes, é constante o risco de segurança e o compliance: possibilidade de extravio do contrato, e de acesso a informações confidenciais. “Com a solução digital, estamos alinhados a essas duas políticas do banco, pois contamos também com a rastreabilidade do processo de formalização”, argumentou o executivo.



**PRODUTIVIDADE** - Um dos resultados mais importantes foi o aumento da capacidade da área, ou seja, o ganho de produtividade, na medida em que a assinatura digital permite economizar um tempo precioso, antes gasto com o controle e gestão dos contratos em papel. Isso contribuiu de forma significativa para fazer frente ao aumento do volume de operações estimada em 18,5%, entre o período de 2017 e 2018. “Esse crescimento de operações foi absorvido sem crescimento do quadro funcional, em virtude de ganhos de eficiência propiciados pelo novo processo”, confirmou o diretor.



**ECONOMIA VERDE** - Considerando os contratos de câmbio que foram assinados nos últimos 12 meses em meio digital, temos um volume de redução de emissão de papel de 139.200 folhas ano (papel A4), o que representa uma economia de 13,9 árvores. Na produção desta quantidade de papel seriam gastos aproximadamente 34.750 litros de água e 3.475kWh de energia. A redução na emissão de CO<sup>2</sup> com base no transporte motorizado dos documentos e da fabricação do papel foi de 37,1 toneladas de CO<sup>2</sup>e/ano.

multidisciplinar do banco e do novo provedor até esses clientes, composta por TI, Suporte Técnico e Back Office, para treinar e acompanhar presencialmente do início ao fim das operações.

“Guiamos os clientes em todo o processo. Desde o primeiro acesso ao portal até propriamente a assinatura dos contratos. Os contratos reais eram colocados no portal e as assinaturas eram para valer. Puderam assinar em lote e ficaram muito satisfeitos com os resultados, além de elogiarem a abordagem deste tipo de piloto. Zero stress”, comentou o diretor.

Na 2ª etapa, ocorreu a migração dos clientes restantes, que já usavam assinatura digital no provedor antigo, para o novo fornecedor. Essa fase durou apenas um mês.

Na 3ª etapa, o objetivo foi converter os clientes que ainda assinavam o contrato em papel para o digital. “Este processo foi gradativo, sempre há uma resistência cultural a abandonar o papel. Além disso, alguns clientes de origem japonesa, por exemplo, possuem a cultura do “Hanko” (ハンコ), soletra-se Rankô, carimbo personalizado que identifica o autor da assinatura, e que confere uma grande credibilidade ao papel”, ponderou ele.

E mesmo respeitando essa tradição, “o resultado final é que conseguimos trazer grande parte da carteira para o meio digital. Hoje, cerca de 84% dos clientes de câmbio utilizam a assinatura digital. O restante, 16%, ainda continua no papel. E os novos clientes já iniciam com a assinatura digital”, explicou ele.

### AMPLIAÇÃO DO USO

O banco prevê a expansão do uso da assinatura digital em contratos futuros, que funcionam como proteção à variação cambial, mais precisamente nos de Derivativos NDF (non-deliverable forward).

“Precisamos ter a capacidade de cus-



**Bruno Capobianco,**  
Head de Operações  
do Banco  
Sumitomo Mitsui  
Brasileiro

tomizar, fazer atendimento especializado, buscar alternativas e trazer agilidade para o cliente, como o que fizemos com os clientes insatisfeitos com o processo antigo de formalização. É desta forma que perseguimos todos os dias a melhoria contínua de nossos processos na busca de uma maior eficiência e eficácia operacional”, concluiu o executivo.

### MAIS DE 60 ANOS NO BRASIL

SMBCB, subsidiária do Sumitomo Mitsui Banking Corporation (“SMBC”), em 1958 foi devidamente constituído, segundo as leis do Brasil com a carteira de banco comercial e passou a operar como banco múltiplo. Do lado econômico e operacional, o recente período resultou na total ênfase ao “wholesale banking” (Banco de Atacado), com o SMBCB auxiliando seus clientes em diversas áreas de competência, tais como financiamento a operações comerciais, empréstimo comercial, transações estruturadas e consultoria financeira, visando especificamente afiliadas comerciais japonesas, bem como empresas estrangeiras, empresas brasileiras públicas e privadas. ✍

# PRECISA COMPROVAR A ENTREGA DE DOCUMENTO? E-MAIL VÁLIDO É A SOLUÇÃO

ALÉM DE SEGURO, ESSE SERVIÇO ELETRÔNICO É MAIS ÁGIL E ECONÔMICO

**S**empre que houver necessidade de comprovação de entrega de uma notificação, o E-mail Válido (EV) se apresenta como a solução ideal para a situação. Produto exclusivo da QualiSign, seu uso é indicado, por exemplo, em casos de formalização de pedidos, avisos de cobrança, carta-protesto, aceites, recusa de sinistro, convocações, acordos, ciência do que foi combinado pelas partes, notificação extrajudicial, entre outros.

Até há bem pouco tempo, o meio mais utilizado para comprovação de que um documento havia chegado ao seu destino restringia-se aos serviços dos Correios, pelos chamados Avisos de Recebimento (AR). O mundo digital permitiu a criação de um serviço eletrônico para a entrega e com total eficiência, porque fornece evidências técnicas sobre a notificação. Desde a sua autoria e seu conteúdo, até a cronologia de envio, entrega e o acesso pelo destinatário.

O valor legal do EV equivale ao de uma carta registrada, ao de serviços de entrega expressa e de outros meios tradicionais, que forneçam as evidências e garantias legais de envio e recebimento de mensagens e bens.

## VANTAGENS DO E-MAIL VÁLIDO

Em relação ao envio pelos meios tradicionais como os Correios, a notificação pelo EV é mais ágil e mais econômica, com redução de, pelo menos, 50% dos custos.

Não é só isso. As evidências carregadas pelo documento, o controle e a possibilidade de interações com o destinatário por meio do painel on-line cercam o processo com um nível mais elevado de segurança. E isso para todas as partes envolvidas: quem envia a mensagem terá uma chave de segurança que garante o uso exclusivo do EV; quem recebe terá a garantia de autoria, integridade da mensagem.

A aplicação de Carimbo de Tempo, com horário determinado pelo Observatório Nacional (hora oficial do País), seja no envio, no processamento e no recebimento e na leitura reforça ainda mais as garantias em relação às informações e cronologia dos fatos. Especialmente quando houver necessidade de alguma comprovação futura.



Empresas que utilizam o E-mail Válido apontam também resultados positivos em suas políticas de sustentabilidade. O raciocínio é simples: a eliminação ou redução de uso do papel leva a uma diminuição no consumo de água, energia elétrica e emissão de CO<sub>2</sub>. Fatores decisivos para a preservação do planeta.

### COMO FUNCIONA

O remetente envia o e-mail ao Portal QualiSign, por meio do domínio “valido.com.br”. Esse e-mail é tratado pelo serviço EV e armazenado no Portal QualiSign, incluindo seus anexos. Depois disso, a mensagem recebe um selo contendo um número de identificação, a data e a hora legal brasileira. Com todas essas evidências, o e-mail é, então, enviado ao destinatário.

O EV permite anexar qualquer tipo de documento e em qualquer formato, como atas, contratos, notas fiscais, duplicatas, propostas, acordos, solicitações, etc.

Com o EV, o remetente é avisado ime-

### QUEM JÁ USA

Veja algumas das empresas que já contam com o E-mail Válido no seu dia a dia, de acordo como setor de atuação:

- ✓ **Energia** - EDF e Elektro
- ✓ **Seguradoras e Corretoras** - AON e Anhumas
- ✓ **Cobrança e Risco** - Coface, RG e Risks
- ✓ **Comércio** - Óticas Carol

diatamente quando ocorre a entrega de sua mensagem. Um recurso que traz praticidade, porque dispensa a verificação constante do status de e-mails enviados. Há ainda notificações, em painel online, quando o destinatário ler o e-mail ou acessar os anexos. ✍



# SUA EMPRESA AINDA NÃO TEM ASSINATURA DIGITAL?

As vantagens da assinatura digital são evidentes. Segurança e validade jurídica garantidas por chaves criptografadas e sistemas de biometria proporcionam agilidade, eficiência, redução de custos e mobilidade. Assine digitalmente contratos em computadores, laptops e smartphones.

- ✓ Assinatura Digital
- ✓ Assinatura Eletrônica
- ✓ Contrato Eletrônico
- ✓ E-mail Válido
- ✓ Aceite Digital
- ✓ Procuração Eletrônica
- ✓ Carimbo do Tempo
- ✓ Laudo Digital
- ✓ Certificado Digital

**Não espere mais. Aproveite todas as vantagens da assinatura digital. Acesse o Portal QualiSign.**



**QualiSign**

[www.qualisign.com.br](http://www.qualisign.com.br)

ALGUNS CLIENTES

