



Previdência Usiminas
Rua Prof. José Vieira de Mendonça, 3011 – 1º andar
31310-260 - Belo Horizonte / MG
T 55 31 3499-8360
F 55 31 3443-5820
CNPJ: 16.619.488/0001-70
www.previdenciausiminas.com

Descritivo de Processo

DP 24.00

GERIR MARCA

Previdência USIMINAS	GERIR MARCA	NORMATIVO
		DATA APROVAÇÃO INICIAL:
		REVISÃO:
		DATA DA REVISÃO:

Sumário

1.

Fluxograma do Processo – Gerir Marca

3

2.

Subprocessos

4

2.1.

GESTÃO DA IDENTIDADE VISUAL E VERBAL

4

2.1.1.

Descritivo

4

2.1.2.

Fluxograma

7

2.2.

FORTELECIMENTO/POSICIONAMENTO DA MARCA
(BRANDING)

9

2.2.1.

Descritivo

9

2.2.2.

Fluxograma

15

2.3.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

17

2.3.1.

Descritivo

17

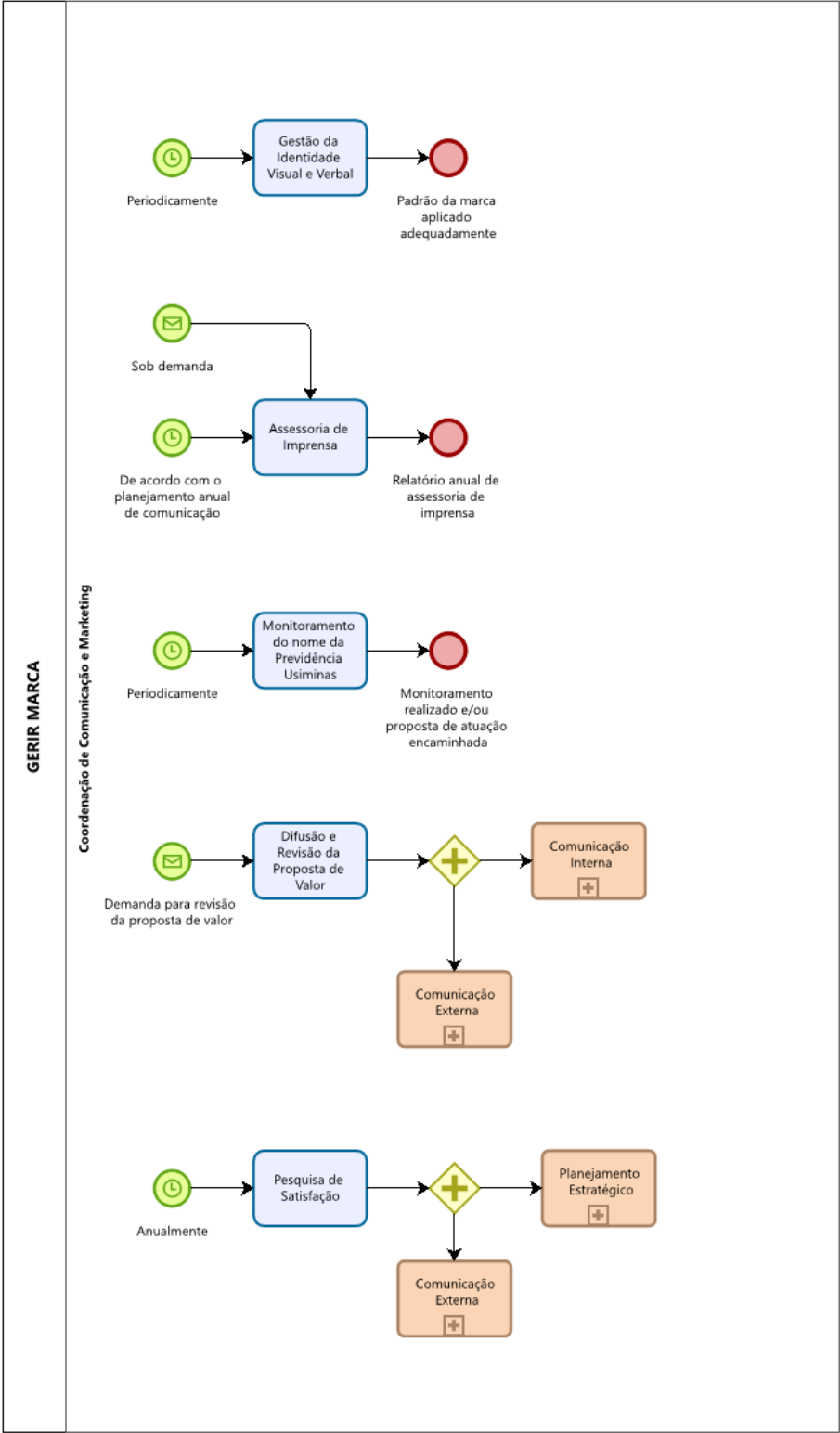
2.3.2.

Fluxograma

22

Previdência USIMINAS	GERIR MARCA	NORMATIVO
		DATA APROVAÇÃO INICIAL:
		REVISÃO:
		DATA DA REVISÃO:

1. Fluxograma do Processo – Gerir Marca



	GERIR MARCA	NORMATIVO
		DATA APROVAÇÃO INICIAL:
		REVISÃO:
		DATA DA REVISÃO:

2. Subprocessos

2.1. **GESTÃO DA IDENTIDADE VISUAL E VERBAL**

2.1.1. **Descritivo**

Objetivo

Consiste em gerir ações visando a preservação da marca, logo e design da Previdência Usiminas, gerando continuidade da jornada do cliente nos canais de comunicação da Entidade.

Área Responsável

Coordenação de Comunicação e Marketing

Áreas Intervenientes

Demais Áreas

Entradas:

Entrada 1: Demais áreas: material, apresentação, documentos, papelaria.

Sistemas Utilizados

N.A.

Regras/Critérios Relevantes

Toda papelaria, peças gráficas, mídia on e off-line, cartazes, outdoors, flyers, folders, apresentações, documentos, cartões de visita, site, autoatendimento,

	GERIR MARCA	NORMATIVO
		DATA APROVAÇÃO INICIAL:
		REVISÃO:
		DATA DA REVISÃO:

sistemas e plataformas da Entidade devem preservar o padrão visual da marca da Previdência Usiminas.

Normatização Interna

Manual de Identidade Corporativa da Usiminas

Periodicidade de Execução

Sob Demanda

Responsabilidades

Cabe à Coordenação de Comunicação e Marketing gerir e propor, quando necessário, adequação nas peças gráficas de acordo com o Manual de Identidade Corporativa da Usiminas.

Cabe a todos os colaboradores a responsabilidade pela preservação do padrão visual da marca da Previdência Usiminas.

Procedimentos

Coordenação de Comunicação e Marketing

- Identifica sistemas, site, Intranet, relatórios internos e externos, apresentações, documentos, papelaria, material impresso (mídia off-line), cartaz, banner, flyer, outdoor, brindes institucionais, stands entre outros, em desacordo com o padrão da marca;
- Propõe adequação ao padrão da marca;
- Realiza publicação de matérias orientativas em relação à aplicação do logo e padrão da marca;

Previdência USIMINAS	GERIR MARCA	NORMATIVO
		DATA APROVAÇÃO INICIAL:
		REVISÃO:
		DATA DA REVISÃO:

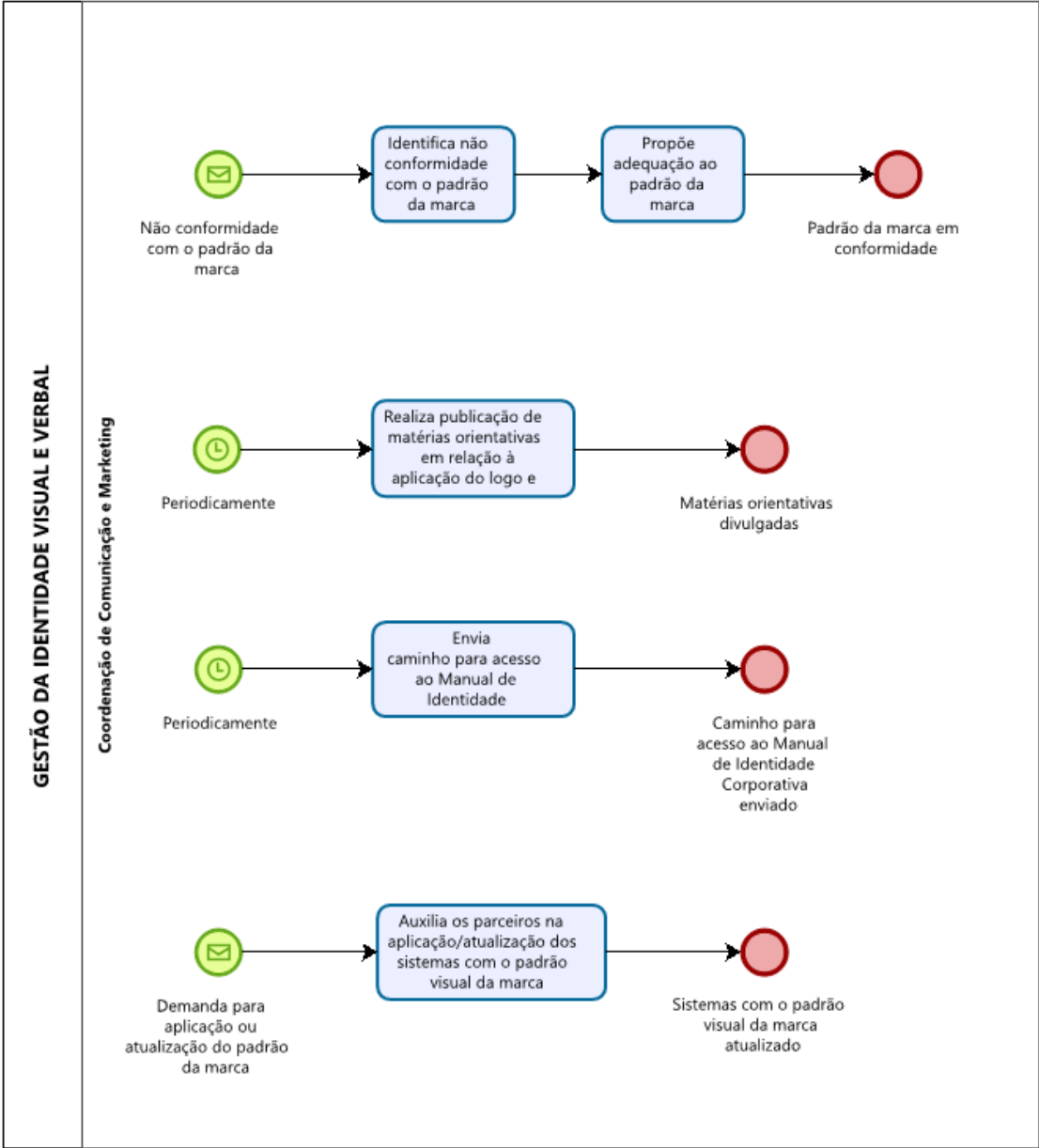
- Envia, periodicamente, caminho para acesso ao Manual de Identidade Corporativa;
- Acompanha e auxilia as empresas parceiras a aplicarem ou atualizarem os sistemas com o padrão visual da marca.

Saídas:

Saída 1: Público interno e externo: documentos, apresentações, relatórios e demais materiais de acordo com o padrão visual da marca.

Previdência USIMINAS	GERIR MARCA	NORMATIVO
		DATA APROVAÇÃO INICIAL:
		REVISÃO:
		DATA DA REVISÃO:

2.1.2. Fluxograma



Previdência USIMINAS	GERIR MARCA	NORMATIVO
		DATA APROVAÇÃO INICIAL:
		REVISÃO:
		DATA DA REVISÃO:

RESPONSÁVEIS		ASSINATURA
ELABORAÇÃO	Fabiano Evangelista Jacinto	DocuSigned by: Fabiano Jacinto 786382FDEF14DB...
	Arleto Faleiro Viegas Greco	DocuSigned by: F381B5B3850B497...
CONFERÊNCIA	Kátia Viviane Gonçalves Primo	DocuSigned by: Kátia Viviane Gonçalves Primo 93178D099C7D471...
	Arleto Faleiro Viegas Greco	DocuSigned by: F381B5B3850B497...
APROVAÇÃO	Kátia Viviane Gonçalves Primo	DocuSigned by: Kátia Viviane Gonçalves Primo 93178D099C7D471...
	Rita Rebelo Horta De Assis Fonseca	DocuSigned by: 52D8325B2E56487...
ANUÊNCIA	Leonardo Magalhaes Vecchi	DocuSigned by: Leonardo Magalhaes Vecchi 6DBA977FAE6E4M...
	Sérgio Carvalho Campos	DocuSigned by: 5AA1FE8BC8164B1...
	Arleto Faleiro Viegas Greco	DocuSigned by: F381B5B3850B497...
CIÊNCIA	Celmo de Oliveira	DocuSigned by: CELMO DE OLIVEIRA 467266A48E88487...
	Hubner Nazario Braga	DocuSigned by: HUBNER NAZARIO BRAGA 33F3A6720E6C4F1...
	Juliana de Castro Prudente	DocuSigned by: D1AE5ED0C91467...
	Lúcio de Lima Pires	DocuSigned by: Lúcio de Lima Pires 96C09F18F3356B5...
	Marco Túlio Freire Cardoso	DocuSigned by: 492F066F744499...
	Sandra Rodrigues Queiroz Cabral da Silva	DocuSigned by: Sandra Rodrigues Queiroz Cabral da Silva 87207768D9F64C5...
	Alessander Luis Brito e Silva	DocuSigned by: 15CAAA34C8021413E...
	Wagner Ferreira de Moura	DocuSigned by: Wagner Ferreira de Moura 20C0399ACB7698FC...

Previdência USIMINAS	GERIR MARCA	NORMATIVO
		DATA APROVAÇÃO INICIAL:
		REVISÃO:
		DATA DA REVISÃO:

2.2.

FORTALECIMENTO/POSICIONAMENTO DA MARCA
(BRANDING)

2.2.1.

Descritivo

Objetivo

Consiste em gerir ações de comunicação com o objetivo de criar valor para os *stakeholders*, ampliar e fortalecer a marca no mercado, zelar pela aplicação do manual da marca e alinhamento do discurso entre imagem, posicionamento da marca e valores e Previdência Usiminas.

Área Responsável

Coordenação de Comunicação e Marketing

Áreas Intervenientes

N.A.

Entradas:

Entrada 1: Colaborador: informação sobre possibilidade de concessão de entrevista.

Sistemas Utilizados

N.A.

	GERIR MARCA	NORMATIVO
		DATA APROVAÇÃO INICIAL:
		REVISÃO:
		DATA DA REVISÃO:

Regras/Critérios Relevantes

O entrevistado para falar em nome da Previdência Usiminas deve ser indicado pela Entidade e aprovado previamente pela diretoria.

Para conceder entrevista e/ou falar em nome da Previdência Usiminas, todo colaborador deve comunicar tal fato previamente à Gerência Administrativa/Coordenação de Comunicação e Marketing, que realizará o direcionamento necessário.

O porta voz oficial da Previdência Usiminas é o diretor presidente.

Os contatos com a imprensa serão promovidos, exclusivamente, por porta-vozes designados pela PREVIDÊNCIA USIMINAS. Caso seja procurado para dar informações, entrevistas e/ou declarações em nome da PREVIDÊNCIA USIMINAS a qualquer veículo de comunicação, deve ser encaminhado o pedido previamente à Gerência Administrativa – Coordenação de Comunicação e Marketing da PREVIDÊNCIA USIMINAS.

A PREVIDÊNCIA USIMINAS reconhece a importância das redes sociais na comunicação e defende a liberdade de expressão. Por essa razão, a PREVIDÊNCIA USIMINAS poderá estar presente nas principais redes sociais e para isto, a Gerência Administrativa terá uma equipe responsável pela gestão do conteúdo e relacionamento com todos os públicos por meio destes canais.

A área de Comunicação da Entidade deve se pautar pela unificação do discurso institucional de forma que esse discurso seja íntegro e coerente com as estratégias, valores e diretrizes da Entidade, favorecendo um entendimento único entre os diferentes stakeholders. Para fins de alinhamento de mensagens e posicionamento institucional em todas as formas de relacionamento com órgãos de imprensa ou veículos de comunicação, serão designados porta-vozes pela Previdência Usiminas.

Pedidos de entrevista, portando, devem ser encaminhados para a Gerência Administrativa – Coordenação de Comunicação e Marketing.

Previdência USIMINAS	GERIR MARCA	NORMATIVO
		DATA APROVAÇÃO INICIAL:
		REVISÃO:
		DATA DA REVISÃO:

Se houver alteração nos Valores ou no Direcionamento Estratégico da Entidade haverá necessidade de realizar alteração na Proposta de Valor, para adequação.

Normatização Interna

Política de Comunicação

Diretrizes de Boas Práticas nas Mídias Sociais

Periodicidade de Execução

Assessoria de Imprensa - de acordo com o planejamento anual de comunicação ou sob demanda

Responsabilidades

Cabe à Coordenação de Comunicação e Marketing

Procedimentos

Coordenação de Comunicação e Marketing

Assessoria Imprensa

Comunicação Ativa

- Planeja divulgação de pautas para a imprensa, blogs, sites de notícias e entidades parceiras, durante o ano;
- Realiza reunião de pauta;
- Prepara e envia material de divulgação;
- Valida material a ser divulgado para a imprensa com as áreas responsáveis, diretoria e Comitê de Comunicação, se necessário;

	GERIR MARCA	NORMATIVO
		DATA APROVAÇÃO INICIAL:
		REVISÃO:
		DATA DA REVISÃO:

- A depender do tema, divulga release para os canais previamente selecionados;
- A depender do tema, acompanha a divulgação do release para os canais previamente selecionados junto ao fornecedor externo de assessoria de imprensa;

Comunicação Reativa - solicitação de entrevista por mídia externa

- Realiza pesquisa prévia do jornalista e veículo;
- Identifica o motivo da matéria;
- Avalia o risco de imagem;
- Se identificada possibilidade de risco de imagem para Entidade, a entrevista é negada;
- Se não identificada possibilidade de risco de imagem para Entidade, passa para aprovação da Diretoria e/ou Comitê de Comunicação;

Comunicação Ativa e Reativa

- Prepara material de apoio para o entrevistado e realiza alinhamento prévio da entrevista;
- Acompanha entrevistado, se necessário;
- Monitora a divulgação da entrevista na imprensa;
- Se o nome da Previdência Usiminas aparecer de forma negativa, analisa melhor estratégia de atuação – Gestão de Crise de Imagem;
- Se necessária contratação de empresa terceira para atuação, encaminha para aprovação da diretoria;
- Envia a mensagem e proposta de atuação para conhecimento do Comitê de Comunicação e/ou diretoria;
- Se o nome da Previdência Usiminas aparecer de forma positiva, divulga clipping previdenciário para equipe interna e Conselhos Deliberativo e Fiscal e parceiros;
- Avalia as menções do nome da Previdência Usiminas;
- Elabora relatório anual do resultado do trabalho de assessoria de imprensa;
- Encaminha relatório para Comitê de Comunicação e/ou diretoria.

	GERIR MARCA	NORMATIVO
		DATA APROVAÇÃO INICIAL:
		REVISÃO:
		DATA DA REVISÃO:

Monitoramento do nome da Previdência Usiminas

- Realiza monitoramento do nome da Previdência Usiminas no Google Alerts, nas mídias sociais, no clipping previdenciário do setor;
- Se o nome da Previdência Usiminas aparecer de forma negativa, analisa melhor estratégia de atuação – Gestão de Crise de Imagem;
- Se necessária contratação de empresa terceira para atuação, encaminha para aprovação da diretoria;
- Envia a mensagem e proposta de atuação para conhecimento do Comitê de Comunicação e/ou diretoria;
- Se o nome da Previdência Usiminas aparecer de forma positiva, insere a menção em arquivo para mensuração ao final do ano e divulga no Giro.

Difusão e Revisão da Proposta de Valor

- Em caso de novos direcionamentos estratégicos, verifica se será necessário fazer a revisão da proposta de valor;
- Caso positivo, define se a revisão da proposta de valor será feita internamente ou por empresa terceirizada;
- Se feita por empresa terceirizada, encaminha para contratação;
- Se feita internamente, realiza levantamento de colaboradores que juntos irão participar de workshop para avaliar: a percepção do participante, extraída da pesquisa de satisfação, os novos valores e posicionamentos estratégicos da Entidade e o ideal do valor a ser entregue ao participante, para assim criar a proposta de valor;
- Divulga internamente a proposta de valor, de acordo com a estratégia definida.
- Trabalha o acultramento interno da proposta de valor por meio de matérias de divulgação e ações internas.

Previdência USIMINAS	GERIR MARCA	NORMATIVO
		DATA APROVAÇÃO INICIAL:
		REVISÃO:
		DATA DA REVISÃO:

Saídas:

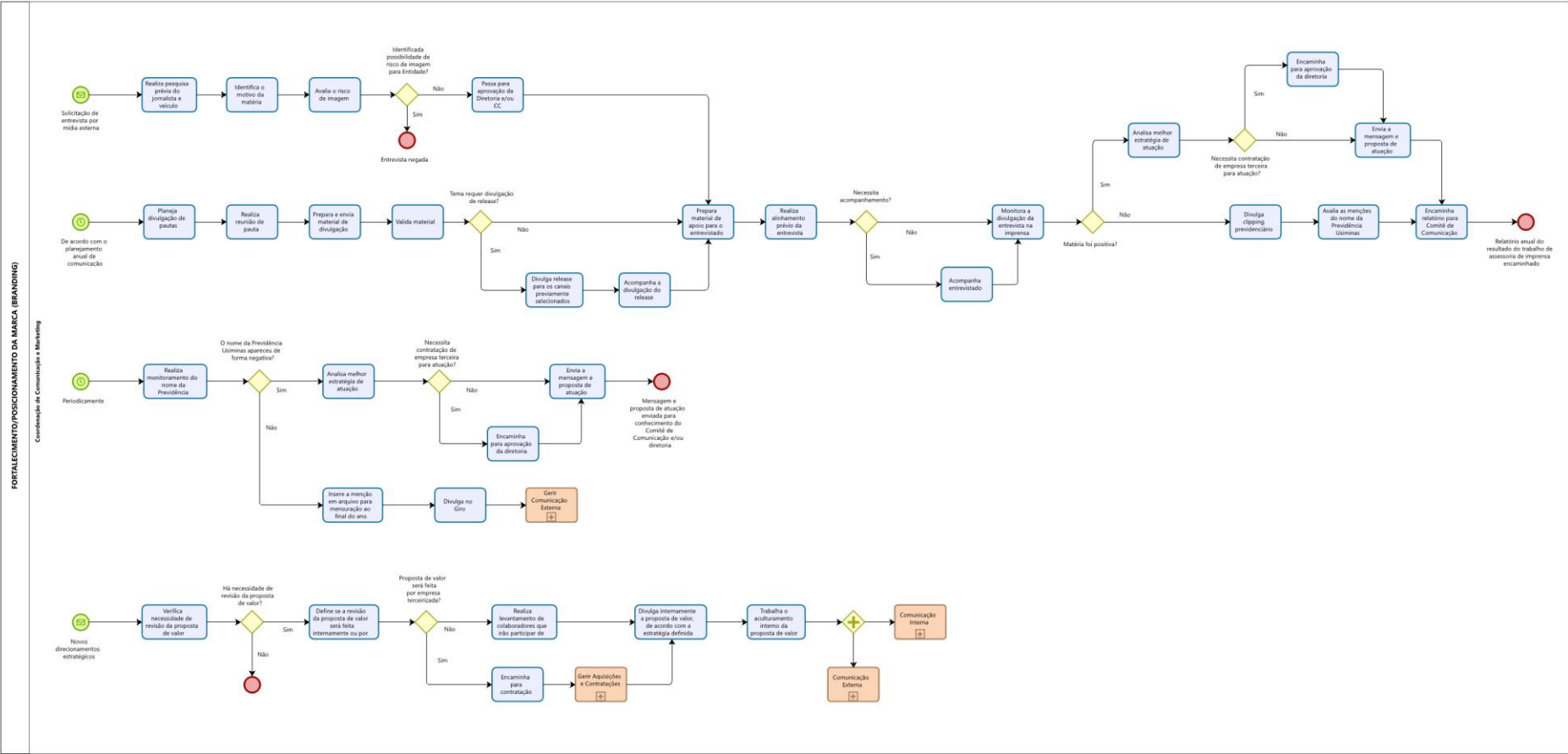
Saída 1: Processo “Comunicação Interna”: proposta de valor a ser divulgada aos colaboradores;

Saída 2: Processo “Comunicação Externa”: proposta de valor a ser utilizada no processo de comunicação.

Saída 3: Processo “Comunicação Externa”: proposta de valor a ser utilizada no processo de atendimento por parte da equipe da Gerência de Relacionamento.

Previdência USIMINAS	GERIR MARCA	NORMATIVO
		DATA APROVAÇÃO INICIAL:
		REVISÃO:
		DATA DA REVISÃO:

2.2.2. Fluxograma



Previdência USIMINAS	GERIR MARCA	NORMATIVO
		DATA APROVAÇÃO INICIAL:
		REVISÃO:
		DATA DA REVISÃO:

RESPONSÁVEIS		ASSINATURA
ELABORAÇÃO	Kátia Viviane Gonçalves Primo	DocuSigned by: Kátia Viviane Gonçalves Primo
CONFERÊNCIA	Arleto Faleiro Viegas Greco	DocuSigned by: Arleto Faleiro Viegas Greco
	KATIA VIVIANE GONÇALVES PRIMO	DocuSigned by: Kátia Viviane Gonçalves Primo
APROVAÇÃO	Arleto Faleiro Viegas Greco	DocuSigned by: Arleto Faleiro Viegas Greco
	Kátia Viviane Gonçalves Primo	DocuSigned by: Kátia Viviane Gonçalves Primo
ANUÊNCIA	Rita Rebelo Horta De Assis Fonseca	DocuSigned by: Rita Rebelo Horta De Assis Fonseca
	Leonardo Magalhaes Vecchi	DocuSigned by: Leonardo Magalhaes Vecchi
	Sérgio Carvalho Campos	DocuSigned by: Sérgio Carvalho Campos
CIÊNCIA	Arleto Faleiro Viegas Greco	DocuSigned by: Arleto Faleiro Viegas Greco
	Celmo de Oliveira	DocuSigned by: CELMO DE OLIVEIRA
	Hubner Nazario Braga	DocuSigned by: HUBNER NAZARIO BRAGA
	Juliana de Castro Prudente	DocuSigned by: Juliana de Castro Prudente
	Lúcio de Lima Pires	DocuSigned by: Lúcio de Lima Pires
	Marco Túlio Freire Cardoso	DocuSigned by: Marco Túlio Freire Cardoso
	Sandra Rodrigues Queiroz Cabral da Silva	DocuSigned by: Sandra Rodrigues Queiroz Cabral da Silva
	Alessander Luis Brito e Silva	DocuSigned by: Alessander Luis Brito e Silva
	Wagner Ferreira de Moura	DocuSigned by: Wagner Ferreira de Moura

Previdência USIMINAS	GERIR MARCA	NORMATIVO
		DATA APROVAÇÃO INICIAL:
		REVISÃO:
		DATA DA REVISÃO:

2.3.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2.3.1.

Descritivo

Objetivo

Consiste em avaliar a satisfação dos clientes da Previdência Usiminas com o foco no fornecimento de informações para a criação de planos de ação que propiciem a melhoria constante dos serviços.

Área Responsável

Coordenação de Comunicação e Marketing

Áreas Intervenientes

- Gerência de T.I.
- Gerência Compliance, Governança e Privacidade
- Gerência de Benefícios

Entradas:

- Entrada 1: Atividade “Pesquisa de Satisfação”: resultados de pesquisa de satisfação anteriores;
- Entrada 2: Empresas de mercado: proposta técnica e comercial.

Sistemas Utilizados

N.A.

Previdência USIMINAS	GERIR MARCA	NORMATIVO
		DATA APROVAÇÃO INICIAL:
		REVISÃO:
		DATA DA REVISÃO:

Regras/Critérios Relevantes

Para divulgações que contenham dados pessoais e/ou dados sensíveis, deve ser observada a Tabela de Procedimentos de Publicação Interna e Externa e coletada previamente assinatura em Termo de Consentimento individual para divulgação. Eventuais dúvidas quanto ao estabelecido na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e que não constem da Tabela de Procedimentos de Publicação Interna e Externa devem ser enviadas previamente para avaliação do DPO da Entidade por meio do e-mail dpo@previdenciausiminas.com.

Os resultados da pesquisa a serem entregues pela empresa terceirizada deverão ser anonimizados.

Normatização Interna

- Normativos de Privacidade
- Código de Conduta e Ética
- Política de Comunicação e Marketing

Periodicidade de Execução

Anual

Responsabilidades

Cabe à Coordenação de Comunicação e Marketing conduzir o processo de realização de pesquisa de satisfação.

Previdência USIMINAS	GERIR MARCA	NORMATIVO
		DATA APROVAÇÃO INICIAL:
		REVISÃO:
		DATA DA REVISÃO:

Cabe à gerência de Compliance, Governança e Privacidade avaliar, aprovar e formalizar a forma de compartilhamento dos dados com a empresa terceira.

Cabe à T.I. extrair os arquivos solicitados pela Coordenação de Comunicação e Marketing.

Cabe à Atuária, levantar e fornecer os dados estatísticos solicitados pela Coordenação de Comunicação e Marketing para fins de cotação e estratificação do universo a ser pesquisado.

Cabe à Gerência de Benefícios autorizar a extração dos dados e conferir os dados extraídos.

Cabe à Diretoria Executiva definir o responsável pela apresentação dos resultados à equipe interna.

Procedimentos

Coordenação de Comunicação e Marketing

- Anualmente prevê em orçamento verba para rodar a pesquisa anual de satisfação;
- Realiza cotação com empresas de mercado;
- Realiza reuniões com as empresas e com as áreas necessárias, para entendimento de metodologia;
- Define a metodologia a ser adotada;
- Apresenta as propostas de trabalho para diretoria e/ou Comitê de Comunicação;
- Obtém aprovação da cotação realizada;

Previdência USIMINAS	GERIR MARCA	NORMATIVO
		DATA APROVAÇÃO INICIAL:
		REVISÃO:
		DATA DA REVISÃO:

- Efetiva a contratação;
- Efetua levantamento e definição de população e amostragem;
- Estratifica público por plano e por perfil (ativo, assistido, pensionista, BPD e autopatrocinado, por plano de benefício);
- Solicita à TI e à Gerência de Benefícios a extração e conferência dos dados;
- Compartilha os dados com a empresa terceirizada;
- Realiza reuniões junto ao Comitê de Comunicação e áreas por ele indicadas para alinhamentos e elaboração de questionários;
- Recebe, da empresa terceira, os questionários elaborados;
- Corrige e aprova os questionários, junto ao Comitê de Comunicação;
- Elabora a campanha de pesquisa anual de comunicação;
- Realiza campanha de divulgação interna, de acordo com a estratégia adotada;
- Solicita apoio na divulgação junto as patrocinadoras e associações;
- Realiza campanha externa de divulgação de acordo com a estratégia adotada;
- Realiza reuniões periódicas de alinhamento junto a empresa para avaliar o status da pesquisa e criar estratégias de reforço, se necessário;
- No final da pesquisa, recebe da empresa terceirizada, relatório final para análise;
- Elabora comparativo do resultado da pesquisa com resultados anteriores;
- Agenda reunião de apresentação do resultado da pesquisa junto ao Comitê de Comunicação /ou Diretoria;
- Participa da apresentação junto com a empresa terceirizada, diretoria executiva e/ou Comitê de Comunicação;
- Apresenta e/ou participa da apresentação do resultado para equipe interna, conforme definição da diretoria executiva;
- Divulga resultado da pesquisa, de acordo com a estratégia adotada;

	GERIR MARCA	NORMATIVO
		DATA APROVAÇÃO INICIAL:
		REVISÃO:
		DATA DA REVISÃO:

- Envia pesquisa para os gestores para definição das ações de melhoria a serem implementadas, de acordo com o resultado da pesquisa (PDCA);
- Recebe as informações dos gestores, compila, elabora documento e envia para diretoria executiva e/ou Comitê de Comunicação (PDCA);
- Realiza reunião com a diretoria executiva e/ou Comitê de Comunicação para definir as estratégias de ações de melhorias a serem adotadas para o próximo período (PDCA).

Gerência de T.I.

- Extrai os dados do público para pesquisa de satisfação (ativo, assistido, pensionista, BPD e autopatrocinado, por plano de benefício);

Gerência de Benefícios

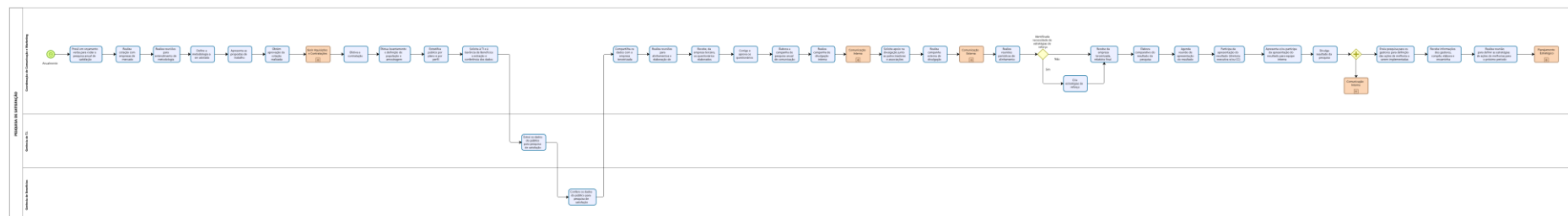
- Confere os dados do público para pesquisa de satisfação (ativo, assistido, pensionista, BPD e autopatrocinado, por plano de benefício);

Saídas:

Saída 1: Processo "Comunicação Externa": resultado da pesquisa para ser divulgado;

Saída 2: Processo "Planejamento Estratégico": ações de melhoria (PDCA).

2.3.2. Fluxograma



Previdência USIMINAS	GERIR MARCA	NORMATIVO
		DATA APROVAÇÃO INICIAL:
		REVISÃO:
		DATA DA REVISÃO:

RESPONSÁVEIS		ASSINATURA
ELABORAÇÃO	Kátia Viviane Gonçalves Primo	DocuSigned by: Kátia Viviane Gonçalves Primo
CONFERÊNCIA	Arleto Faleiro Viegas Greco	DocuSigned by: F381B5B3850B497...
	Kátia Viviane Gonçalves Primo	DocuSigned by: Kátia Viviane Gonçalves Primo
APROVAÇÃO	Arleto Faleiro Viegas Greco	DocuSigned by: F381B5B3850B497...
	Kátia Viviane Gonçalves Primo	DocuSigned by: Kátia Viviane Gonçalves Primo
ANUÊNCIA	Rita Rebelo Horta De Assis Fonseca	DocuSigned by: 52DB325B2E56487...
	Leonardo Magalhaes Vecchi	DocuSigned by: CCBAC77ACADE444...
	Sérgio Carvalho Campos	DocuSigned by: 6A4FFC88889164B4...
CIÊNCIA	Arleto Faleiro Viegas Greco	DocuSigned by: F381B5B3850B497...
	Celmo de Oliveira	DocuSigned by: CELMODEOLIVEIRA
	Hubner Nazario Braga	DocuSigned by: HUBNER NAZARIO BRAGA
	Juliana de Castro Prudente	DocuSigned by: Juliana de Castro Prudente
	Lúcio de Lima Pires	DocuSigned by: Lúcio de Lima Pires
	Marco Túlio Freire Cardoso	DocuSigned by: Marco Túlio Freire Cardoso
	Sandra Rodrigues Queiroz Cabral da Silva	DocuSigned by: Sandra Rodrigues Queiroz Cabral da Silva
	Alessander Luis Brito e Silva	DocuSigned by: Alessander Luis Brito e Silva
	Wagner Ferreira de Moura	DocuSigned by: Wagner Ferreira de Moura

Previdência USIMINAS	GERIR MARCA	NORMATIVO
		DATA APROVAÇÃO INICIAL:
		REVISÃO:
		DATA DA REVISÃO:

Os colaboradores da Previdência Usiminas devem observar, além das disposições deste documento, as disposições da Política de Proteção de Dados Pessoais, das Políticas do Programa de Integridade e a Legislação vigente.

Este descritivo entra em vigor na data de sua aprovação inicial, devendo ser observada a data da revisão, quando da ocorrência de futuras atualizações processadas no mesmo.

CONTROLE DE REVISÕES		
REVISÃO	DATA	DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ALTERAÇÕES