



**TRIBUNAL DE CONTAS
DO ESTADO DE GOIÁS**

Diretoria de Comunicação (DI-COM)

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (PO)
Gerir Interações em Meios Digitais**

Versão nº: 001

29/09/2026



LISTA DE SIGLAS

DEIP	Diagrama de Escopo e Interface do Processo
DI-COM	Diretoria de Comunicação
ISO	Organização Internacional de Normalização (trad.)
NBR	Norma Brasileira
PO	Procedimento Operacional Padrão
Serv-Comex	Serviço de Comunicação Externa
TCE-GO	Tribunal de Contas do Estado de Goiás



SUMÁRIO

1.	CADEIA DE VALOR DE PROCESSOS DE TRABALHO	3
1.1	Núcleo de Valor.....	3
1.2	Macroprocesso	3
1.3	Processo de Trabalho	3
2.	RESPONSABILIDADES	3
2.1	Dono do Processo do Trabalho	3
2.2	Emitente(s) do PO.....	3
2.3	Alcance.....	3
3.	OBJETIVO	3
4.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	3
5.	DEFINIÇÕES INICIAIS.....	3
6.	DIAGRAMA DE ESCOPO DE INTERFACE (DEIP)	4
7.	FLUXO OPERACIONAL	5
8.	DETALHAMENTO DO FLUXO OPERACIONAL	5
8.1	Monitoramento e Triagem das Manifestações.....	5
8.1.1	Monitorar e Realizar triagem da manifestação	5
8.2	Produção e Validação de Resposta.....	6
8.2.1	Decidir sobre necessidade de resposta	6
8.2.2	Produzir resposta.....	7
8.2.3	Validar resposta.....	7
8.3	Publicação da resposta.....	7
8.3.1	Publicar resposta	7
9.	INDICADORES.....	7
9.1	Indicadores de Verificação.....	7
9.2	Indicadores de Controle	7
10.	ATIVOS DE INFORMAÇÃO / USO DE DADOS PESSOAIS.....	7
11.	ANEXOS	7
12.	CONTROLE DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA	8



1. CADEIA DE VALOR DE PROCESSOS DE TRABALHO

1.1 Núcleo de Valor

Processo de Gestão

1.2 Macroprocesso

Governança, Planejamento e Gestão

1.3 Processo de Trabalho

Gestão da Comunicação Organizacional

2. RESPONSABILIDADES

2.1 Dono do Processo do Trabalho

Diretoria de Comunicação

2.2 Emitente(s) do PO

Diretoria de Comunicação

2.3 Alcance

Este PO contempla tarefas relativas à Diretoria de Comunicação, à Ouvidoria e à Presidência do Tribunal de Contas do Estado de Goiás (TCE-GO).

3. OBJETIVO

Este PO tem como objetivo padronizar as atividades inerentes ao processo de interação com o público externo em meios digitais geridos pela DI-COM, como perfis em redes sociais. As orientações também contemplam eventuais citações ao TCE-GO em perfis particulares e de outras organizações públicas ou privadas, bem como em sites ou buscadores/indexadores, como o Google.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

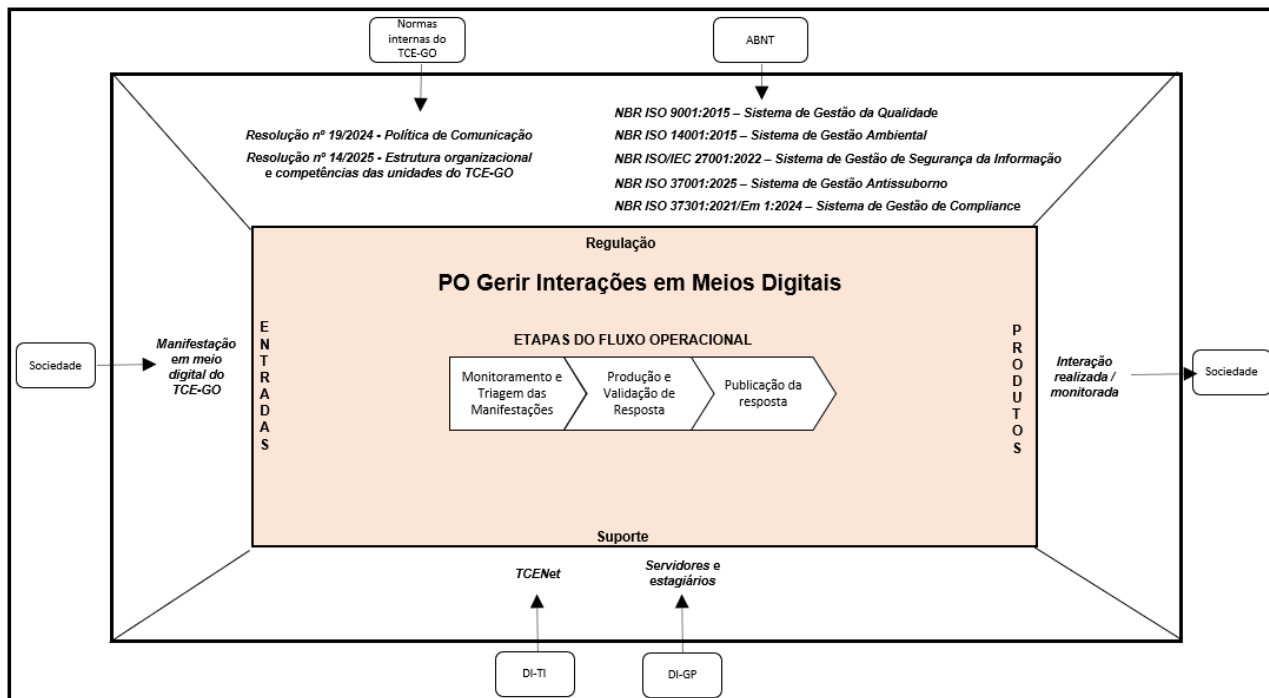
- Resolução nº 019/2024 - Política de Comunicação
- Resolução nº 014/2025 - Estrutura organizacional e competências das unidades do TCE-GO
- Resolução Administrativa nº 18/2023 – Regulamenta a Ouvidoria do TCE-GO
- NBR ISO 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade
- NBR ISO/IEC 27001:2022 - Sistema de Gestão de Segurança da Informação
- NBR ISO 37001:2025 - Sistema de Gestão Antissuborno
- NBR ISO 37301: 2021/Em1:2024 - Sistema de Gestão de Compliance
- NBR ISO 14001:2015 – Sistema de Gestão Ambiental

5. DEFINIÇÕES INICIAIS

Não se aplica

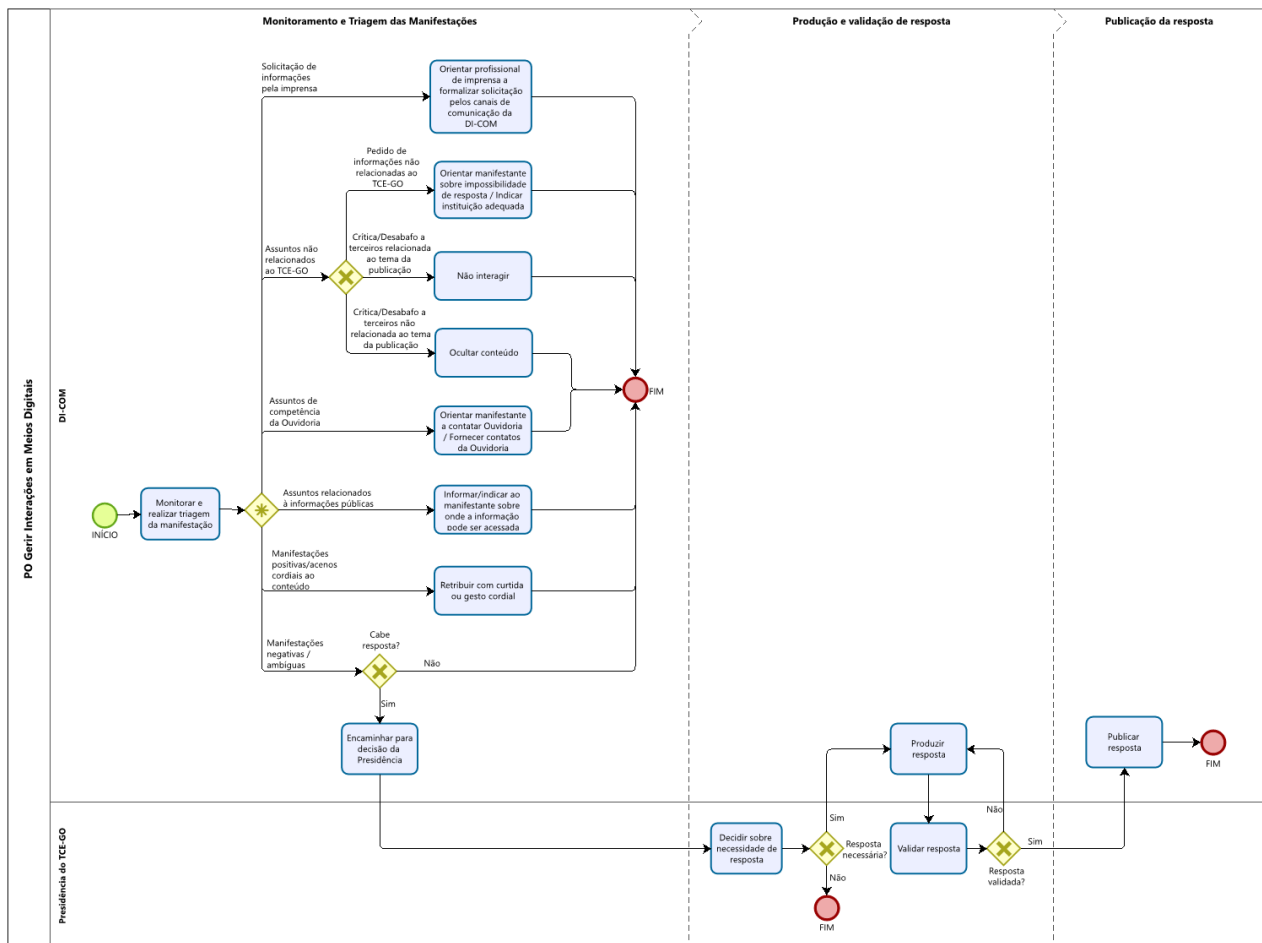


6. DIAGRAMA DE ESCOPO DE INTERFACE (DEIP)





7. FLUXO OPERACIONAL



Powered by
brazg
Modeler

8. DETALHAMENTO DO FLUXO OPERACIONAL

8.1 Monitoramento e Triagem das Manifestações

8.1.1 Monitorar e Realizar triagem da manifestação

A DI-COM monitora as interações de usuários em suas redes sociais nos dias úteis, e realiza triagem das manifestações buscando identificar o perfil do manifestante (se jornalista, se usuário comum, etc.) e o teor da manifestação. A equipe da DI-COM providencia os encaminhamentos de acordo com a autoria e o conteúdo da manifestação.

8.1.1.1 Solicitação de Informações pela Imprensa

Quando o autor da manifestação se identifica ou é reconhecido como jornalista - ou perfil de veículo de imprensa - solicitando informações por meio das redes sociais, ele é orientado a formalizar o pedido via e-mail ou por telefone, conforme destacado no PO Gerir Atendimento à Imprensa, encerrando-se assim o processo. Todas as demais manifestações serão tratadas conforme orienta o presente PO.

8.1.1.2 Assuntos não relacionados ao TCE-GO

Para os casos em que a manifestação tratar de solicitação de informação ou esclarecimento sobre algo que não é da competência do TCE-GO (exemplo: recursos municipais etc.), o manifestante é orientado sobre a impossibilidade de resposta, podendo ser indicado o Órgão/Poder adequado, encerrando-se o processo. Caso a manifestação seja um desabafo ou crítica a terceiros, mesmo sendo essa relacionada ao contexto da publicação, não há interação, pois não cabe ao TCE-GO se pronunciar em nome de terceiros, encerrando-se o processo. Contudo, se tal manifestação não estiver relacionada ao tema da publicação, a orientação é ocultar o conteúdo, conforme os Termos de Uso das Redes Sociais do TCE-GO, encerrando-se o processo.

8.1.1.3 Assuntos de competência da Ouvidoria

Caso a manifestação solicitar informação, ou seja, assunto de competência exclusiva da Ouvidoria (tais como reclamações, denúncias, etc.), seu autor é orientado a contatar a Ouvidoria, sendo-lhe fornecidos os contatos, encerrando-se o processo.

8.1.1.4 Assuntos relacionados à informações públicas

Caso a manifestação seja no sentido de solicitar informação pública ou suscite dúvida sanável com acesso à informação pública, previamente divulgada no site ou demais canais de comunicação do TCE-GO, a DI-COM pode informar ou indicar onde a informação pode ser encontrada, encerrando-se o processo.

8.1.1.5 Manifestações positivas / acenos cordiais ao conteúdo

Caso a manifestação seja apenas um aceno positivo ao conteúdo, como uma congratulação por texto, emoji, sticker, gif ou similar, o DI-COM pode retribuir a cordialidade com uma curtida ou gesto equivalente, encerrando-se o processo.

8.1.1.6 Manifestações negativas / ambíguas

Caso a manifestação seja uma crítica, um desabafo, um comentário ambíguo ou algo similar relacionado à postagem e mencionando o TCE-GO, a DI-COM deve avaliar se cabe verificar junto à Presidência do TCE-GO sobre a necessidade de uma resposta específica que posicione a instituição ou que preste algum esclarecimento. Caso afirmativo, encaminha a manifestação à Presidência para decisão, **o que pode ocorrer de maneira informal, via WhatsApp, por exemplo.** Em caso negativo, a DI-COM não interage à manifestação, mas resguarda a livre expressão (desde que não haja afronta aos Termos de Uso das redes sociais), encerrando-se o processo.

8.2 Produção e Validação de Resposta

8.2.1 Decidir sobre necessidade de resposta

A Presidência do TCE-GO, ao ser indagada pela DI-COM sobre a necessidade de resposta acerca da manifestação, decide sobre a pertinência de responder ou não. Em caso negativo, o processo é encerrado. Se positivo, a Presidência encaminha à DI-COM as orientações para produzir a resposta.



8.2.2 Produzir resposta

A DI-COM produz resposta conforme as orientações da Presidência do TCE-GO e/ou unidade técnica designada. Em seguida, encaminha o conteúdo para validação da Presidência e/ou unidade técnica designada. O envio pode se dar por via informal, como WhatsApp, por exemplo.

8.2.3 Validar resposta

A Presidência e/ou unidade técnica designada avalia a resposta produzida pela DI-COM. Não sendo validada, o processo retorna à etapa anterior para os ajustes necessários.

8.3 Publicação da resposta

8.3.1 Publicar resposta

A DI-COM publica a resposta validada, encerrando-se o processo.

9. INDICADORES

9.1 Indicadores de Verificação

Nome	Descrição	Forma de cálculo	Polari- dade	Periodi- cidade
Quantidade de interações	Mostra a quantidade de interações realizadas em meios digitais.	Σ Interações em todos os meios digitais	Não aplicável.	Mensal

9.2 Indicadores de Controle

Nome	Descrição	Forma de cálculo	Polari- dade	Periodi- cidade
Índice de Atendimento às Manifestações em Meios Digitais	Retorna o percentual de interações realizadas em meios digitais pela DI-COM em relação ao total de manifestações passíveis de interação no período. Meta: 90%	$(\Sigma \text{manifestações passíveis de interação}) / (\Sigma \text{interações realizadas})$	Maior, melhor	Mensal

10. ATIVOS DE INFORMAÇÃO / USO DE DADOS PESSOAIS

Ativo	Classificação	Localidade	Grau de Confiden- cialidade	Envolve dados pessoais?	Dados pessoais envolvidos	Base Legal / Normativa
Mídias digitais do TCE-GO	Ativos de Software	Mídias digitais	Público	Não	Não aplicável	Não aplicável

11. ANEXOS

Termos de Uso das Redes Sociais (2025)



12. CONTROLE DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

Armazenamento e Preservação	Distribuição e Acesso*	Recuperação**	Retenção e Disposição
Pasta de Rede (Repositório da Informação Documentada)	Intranet do TCE-GO	Backup	Permanente
Elaboração, Revisão e Aprovação			
Responsável por	Nome	Área/Função	
Elaboração	Bruno Eduardo Balduino de Souza	Chefe do Serviço de Comunicação Externa	
Revisão/Aprovação	Heloísa Rodrigues de Lima	Diretoria de Comunicação	
Controle de Qualidade	Fabricio Borges dos Santos	Diretoria de Melhoria Contínua	
Controle de Versionamento			
Versão anterior: n. 000 de 19/08/2025	Versão atual: n. 001 de 29/09/2026	Próxima revisão programada: 29/09/2029	

*A distribuição e o acesso a sistemas eletrônicos do TCE-GO são regidos pelas diretrizes e normas concernentes ao Sistema de Gestão da Segurança da Informação.

** A recuperação de informações eletrônicas custodiadas pelo TCE-GO é regida pelas diretrizes e normas concernentes ao Sistema de Gestão da Segurança da Informação.