



**TRIBUNAL DE CONTAS
DO ESTADO DE GOIÁS**

Diretoria de Comunicação (DI-COM)

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (PO)
Gerir Atendimento à Imprensa

Versão nº: 003

30/09/2026



LISTA DE SIGLAS

DEIP	Diagrama de Escopo e Interface do Processo
DI-COM	Diretoria de Comunicação do TCE-GO
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 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	Triagem da Informação	5
8.1.1	Identificar pauta (valor-notícia).....	5
8.1.2	Receber demanda da imprensa e conferir requisitos	5
8.1.3	Reformular pedido de informação	6
8.1.4	Autorizar prosseguimento	6
8.1.5	Comunicar imprensa sobre impossibilidade de atendimento.....	6
8.2	Produção e Validação da Informação.....	6
8.2.1	Orientar produção da informação e definir porta-voz	6
8.2.2	Produzir conteúdo.....	6
8.2.3	Validar informações/conteúdo e definir porta-voz	6
8.2.4	Providenciar correção do conteúdo/formato.....	7
8.2.5	Validar informações/conteúdo (fluxo reativo)	7
8.3	Distribuição da informação	7
8.3.1	Realizar busca de jornalistas e prestar suporte à produção da notícia.....	7
8.3.2	Encaminhar informações ao demandante	7
9.	INDICADORES.....	7
9.1	Indicador de Verificação.....	7
9.2	Indicadores de Controle	7
10.	CONTROLE DE REGISTROS	8
11.	ANEXOS	8
12.	ELABORAÇÃO, REVISÃO E APROVAÇÃO	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 do PO

Diretoria de Comunicação

2.3 Alcance

Diretoria de Comunicação, tendo como áreas responsáveis para fornecimento de informações: Presidência do Tribunal de Contas do Estado de Goiás (TCE-GO), Gabinetes de Conselheiros, Secretaria Administrativa, Secretaria Geral e Secretaria de Controle Externo.

3. OBJETIVO

Este Procedimento Operacional Padrão (PO) tem como objetivo determinar padrões operacionais para o atendimento a profissionais de imprensa que buscam informações junto à Diretoria de Comunicação (DI-COM).

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 nº 024/2024 Uso de ferramentas de Inteligência Artificial no TCE-GO
- Código de Ética dos Servidores do TCE-GO
- NBR ISO 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade
- NBR ISO 14001:2015 Sistema de Gestão Ambiental
- 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
- Manual de Redação da Secretaria de Comunicação do Senado Federal
- Código de Ética dos Jornalistas

5. DEFINIÇÕES INICIAIS

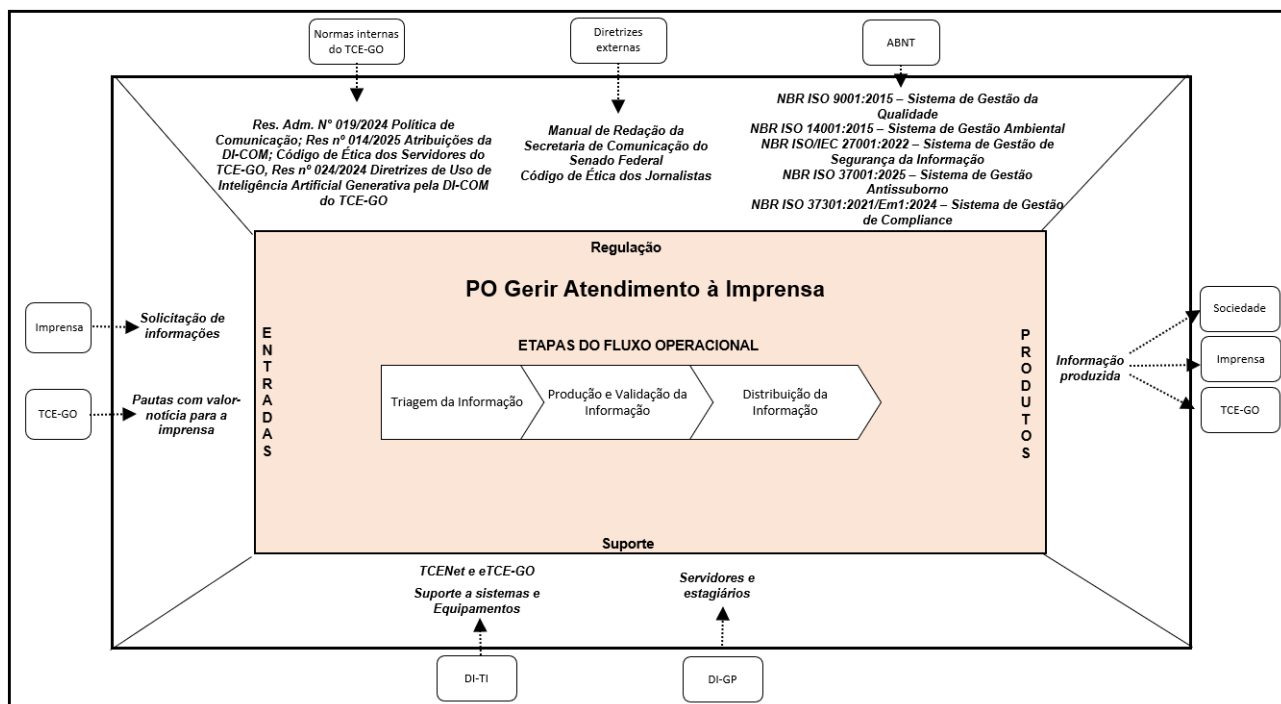
Deadline: tempo limite para a entrega da informação.

Porta-voz: representante da instituição incumbido de falar em seu nome, seja nos comunicados oficiais, em entrevistas, notas, durante crises e até mesmo por meio das redes sociais ou publicação de artigos.

Release (press release, comunicado): material informativo, cujo objetivo é servir aos jornalistas de redação com conteúdo relevante sobre um determinado assunto.

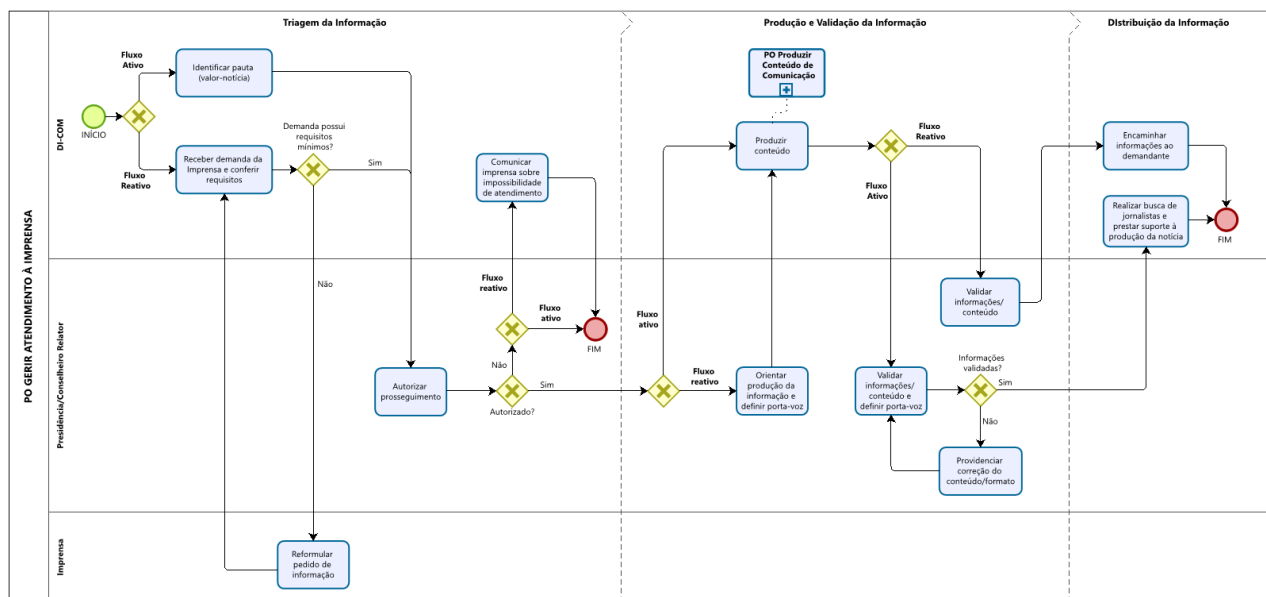
TCE-NET: versão WEB do sistema de Processo Eletrônico do TCE-GO, que permite a assinatura e visualização de documentos eletrônicos via internet. Abriga os subsistemas das unidades técnicas do TCE-GO

6. DIAGRAMA DE ESCOPO DE INTERFACE (DEIP)





7. FLUXO OPERACIONAL



8. DETALHAMENTO DO FLUXO OPERACIONAL

8.1 Triagem da Informação

Demandas sugeridas à imprensa pelo TCE-GO (fluxo ativo)

8.1.1 Identificar pauta (valor-notícia)

A DI-COM identifica o valor-notícia de um assunto e encaminha para a Presidência do TCE-GO, solicitando autorização para prosseguir com a produção de conteúdo.

Solicitação de informações pela imprensa ao TCE-GO (fluxo reativo)

8.1.2 Receber demanda da imprensa e conferir requisitos

Jornalistas e demais profissionais da imprensa podem solicitar informações formalmente, por meio dos canais de comunicação institucionais do TCE-GO, quais sejam, o e-mail imprensa@tce.go.gov.br, WhatsApp ou e-mail dos jornalistas da Diretoria de Comunicação (DI-COM). O atendimento à imprensa pelo TCE-GO é feito exclusivamente por meio da DI-COM e/ou seu Serviço de Comunicação Externa (Serv-Comex). Assim que recebe a demanda, a DI-COM verifica se estão preenchidos os seguintes requisitos básicos: nome do demandante; veículo de comunicação que representa; descrição objetiva da necessidade; e *deadline*. Não estando presentes os requisitos mínimos, a DI-COM solicita ao demandante a reformulação do pedido.

Nota 1: caso as demandas de informação tenham sido solicitadas informalmente, por telefone ou pessoalmente, os solicitantes são orientados a formalizar o pedido pelos canais de comunicação institucionais mencionados anteriormente.

Nota 2: em caso de solicitação de entrevista com porta-voz do TCE-GO, a demanda deve conter, também, horário da entrevista, informando se será ao vivo ou gravada e, se possível, nome do

entrevistador, horário e nome do programa/editora em que será veiculado o conteúdo da entrevista. Somente será dispensada a formalização da demanda quando se tratar de solicitação de entrevista no decorrer de evento presencial realizado pelo/no TCE-GO ou com participação de membro/servidor do TCE-GO.

Nota 3: caso a demanda não diga respeito ao TCE-GO (ex.: recursos municipais, competências de outros órgãos) o demandante é orientado sobre a impossibilidade de responder, encerrando o processo.

8.1.3 Reformular pedido de informação

A Imprensa reformula o pedido de informação, complementando com os requisitos pendentes, e encaminha novamente à DI-COM.

8.1.4 Autorizar prosseguimento

A DI-COM encaminha a demanda à Presidência - e ao Conselheiro Relator, em caso de processo de fiscalização –, para ciência, orientação e autorização. **O envio pode ser realizado por e-mail institucional ou por canais informais como o WhatsApp.** Se autorizado, a DI-COM prossegue com a produção do conteúdo. Caso negativo, o fluxo é encerrado quando foi a DI-COM que sugeriu a pauta.

8.1.5 Comunicar imprensa sobre impossibilidade de atendimento

Nos casos de demandas solicitadas pela imprensa, havendo orientação pelo não prosseguimento, a DI-COM responde ao demandante sobre a impossibilidade de resposta, encerrando o processo.

8.2 Produção e Validação da Informação

8.2.1 Orientar produção da informação e definir porta-voz

Quando a informação é solicitada pela imprensa, a Presidência/Relator previamente orienta(m) sobre como a DI-COM deve produzir a informação e quais devem ser as fontes, porta-vozes, entre outras orientações que julgar necessárias. **As orientações podem ser repassadas por e-mail, por telefone, pessoalmente ou por plataformas de mensagem como o WhatsApp.**

8.2.2 Produzir conteúdo

O conteúdo é produzido conforme prevê o PO Produzir Conteúdo de Comunicação. Quando a informação é sugerida pela DI-COM, ela trata as informações e produz o conteúdo para demonstrar à imprensa a pertinência da pauta. Após, encaminha à Presidência/Relator para validação do conteúdo.

Nota 4: em caso de solicitação de entrevista, a definição sobre quem será o porta-voz do TCE-GO naquela demanda específica cabe à Presidência ou, conforme o caso, ao Conselheiro Relator. Essa regra também se aplica às solicitações de entrevista no decorrer de evento presencial realizado pelo/no TCE-GO ou com participação de membro/servidor do TCE-GO. Na impossibilidade de obter a anuência do relator ou da Presidência, o representante do TCE-GO no evento se torna tacitamente o porta-voz.

8.2.3 Validar informações/conteúdo e definir porta-voz

Quando a DI-COM sugere o conteúdo (fluxo ativo), a Presidência/Conselheiro Relator, valida(m) a informação/conteúdo. Se as informações não forem validadas, devolve(m) à DI-COM para correção. Se forem validadas, seguem para distribuição da informação. A definição do porta-voz ocorre nessa fase.

8.2.4 Providenciar correção do conteúdo/formato

A DI-COM providencia o encaminhamento à área responsável no caso de informação errada ou incompleta, ou retoma a produção de conteúdo, no caso do formato ter sido considerado inadequado.

8.2.5 Validar informações/conteúdo (fluxo reativo)

A Presidência do TCE-GO valida as informações/conteúdo produzidas pela DI-COM para atendimento à solicitação da imprensa. **A confirmação da validação pode ser realizada por e-mail, por telefone, pessoalmente ou por plataformas de mensagem como o WhatsApp.**

8.3 Distribuição da informação

8.3.1 Realizar busca de jornalistas e prestar suporte à produção da notícia

No fluxo ativo, quando a pauta é sugerida, a DI-COM procura jornalistas/veículos com potencial interesse na pauta, oferecendo suporte e informações complementares quando requisitada.

Nota 5: as informações prestadas devem ser validadas pelo porta-voz diretamente com a Presidência – e o Conselheiro Relator em caso de processo.

Nota 6: a DI-COM pode fazer uma clipagem específica para a pauta, a fim de avaliar o resultado da iniciativa.

8.3.2 Encaminhar informações ao demandante

No fluxo reativo, quando a imprensa solicita as informações, a DI-COM encaminha o material ao jornalista demandante.

9. INDICADORES

9.1 Indicador de Verificação

Nome	Descrição	Forma de cálculo	Polaridade	Periodicidade
Quantidade de atendimentos à Imprensa	Retorna a quantidade absoluta de atendimentos realizados pela DI-COM à profissionais de imprensa, no período.	$\sum$ atendimentos realizados	Não aplicável	Mensal

9.2 Indicadores de Controle

Nome	Descrição	Forma de cálculo	Polaridade	Periodicidade
Índice de Atendimento de Demandas da Imprensa	Percentual de demandas atendidas pela DI-COM, em relação ao total solicitado pela imprensa. Meta: 100%	$(\sum \text{demandas atendidas pela DI-COM}) / (\sum \text{atendimentos solicitados}) \times 100$	Maior melhor	Mensal

10. REGISTROS (ATIVOS DE INFORMAÇÃO / USO DE DADOS PESSOAIS)

Ativo	Classificação	Localidade	Grau de Confidencialidade	Envolve dados pessoais?	Dados pessoais envolvidos	Base Legal / Normativa
Requisições de atendimento pela imprensa	Ativos de Informação	e-mail; whatsapp	Reservado	Não	Não aplicável	Não aplicável
Demandas de comunicação	Ativos de Informação	e-mail; whatsapp	Reservado	Não	Não aplicável	Não aplicável
Informações/ conteúdos/ materiais produzidos pela comunicação	Ativos de Informação	Pasta de Rede	Reservado	Sim	Imagens e áudios	Resolução TCE-GO nº 2/2018, Art. 15, Incisos X, XI e XII

11. ANEXOS

Não se aplica

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	Alexandre Alfaix de Assis Bruno Eduardo Balduino de Souza	Auditor de Controle Externo/Jornalista Chefe do Serviço de Comunicação Externa	
Revisão/Aprovação	Heloísa Rodrigues de Lima	Diretora de Comunicação Social	
Controle de Qualidade	Fabício Borges dos Santos	Diretoria de Melhoria Contínua	
Controle de Versionamento			
Versão anterior: n. 002 de 26/03/2025	Versão atual: n. 003 de 30/09/2026	Próxima revisão programada: 30/09/2029	

*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.