



TRIBUNAL DE CONTAS DO
ESTADO DE GOIÁS

Diretoria de Comunicação (DI-COM)

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (PO) PRODUZIR CONTEÚDO DE COMUNICAÇÃO

Versão nº: 006

20/03/2024

LISTA DE SIGLAS

DEIP	Diagrama de Escopo de Interface
DI-COM	Diretoria de Comunicação do TCE-GO
ISO	International Organization for Standardization (Organização Internacional de Normalização). Seu objetivo é promover o desenvolvimento de normas, testes e certificação, com o intuito de encorajar o comércio de bens e serviços
ISO 9001:2015	Sistema de gestão que tem por objetivo garantir a otimização de processos dentro de uma empresa para melhor desempenho
ISO 14001:2015	Sistema de gestão projetada para ajudar as empresas a adequar responsabilidades ambientais aos seus processos internos
ISO 27001:2022	Sistema de gestão de segurança da informação, que tem como princípio geral a adoção de um conjunto de requisitos, processos e controles, que visam gerir adequadamente os riscos de segurança da informação
LAI	Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)
NBR	Norma Brasileira
PO	Procedimento Operacional Padrão
TCE-GO	Tribunal de Contas do Estado de Goiás
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

SUMÁRIO

1.	Cadeia de Valor de Processos de Trabalho.....	4
1.1	Núcleo de Valor	4
1.2	Macroprocesso	4
1.3	Processo de Trabalho.....	4
2.	Responsabilidades	4
2.1	Dono do Processo do Trabalho	4
2.2	Emitente do PO	4
2.3	Alcance.....	4
3.	Objetivo	4
4.	Documentos de Referência	4
5.	Definições Iniciais	5
6.	Diagrama de Escopo de Interface (DEIP)	6
7.	Fluxo Operacional.....	6
8.	Detalhamento do Fluxo Operacional.....	6
8.1	Recebimento de Demandas	6
8.1.1	Solicitar produção de conteúdo de comunicação.....	6
8.1.2	Avaliar pertinência e possibilidade de atendimento.....	7
8.1.3	Buscar informações acerca do assunto	7
8.1.4	Informar a impossibilidade de atendimento	8
8.1.5	Definir público, linguagem, formato, veículo e prazo	8
8.2	Produção do conteúdo.....	8
8.2.1	Produzir material de apoio	8
8.2.2	Produzir conteúdo.....	8
8.3	Validação do Conteúdo.....	9
8.3.1	Revisar conteúdo.....	9
8.3.2	Validar informações	9
8.4	Distribuição do Conteúdo.....	9
8.4.1	Encaminhar conteúdo para o solicitante	9
8.4.2	Publicar/Divulgar o material	9
9.	Indicadores	9
9.1	Indicadores de Verificação.....	9
9.2	Indicadores de Controle.....	10

10.	Controle de Registros	11
11.	Anexos	12
12.	Elaboração, Revisão e Aprovação	12

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 de Comunicação Organizacional

2. Responsabilidades

2.1 Dono do Processo do Trabalho

Diretoria de Comunicação (DI-COM)

2.2 Emitente do PO

Diretoria de Comunicação

2.3 Alcance

Diretoria de Comunicação

3. Objetivo

Este Procedimento Operacional Padrão (PO) tem como objetivo determinar padrões operacionais para a produção de conteúdo de comunicação para o Tribunal de Contas do Estado de Goiás (TCE-GO).

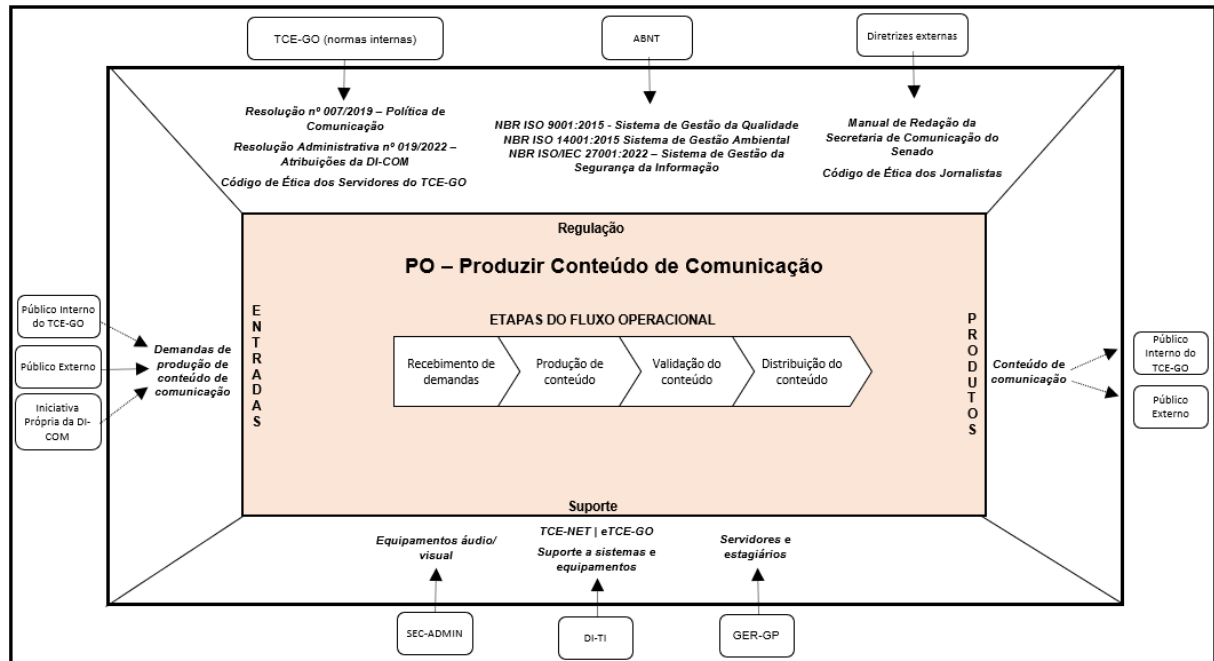
4. Documentos de Referência

- Resolução nº 007/2019 – Política de Comunicação
- Resolução nº 019/2022 – Estrutura organizacional e competências das unidades do 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 da Segurança da Informação
- Manual de Redação da Secretaria de Comunicação do Senado
- Código de Ética dos Jornalistas

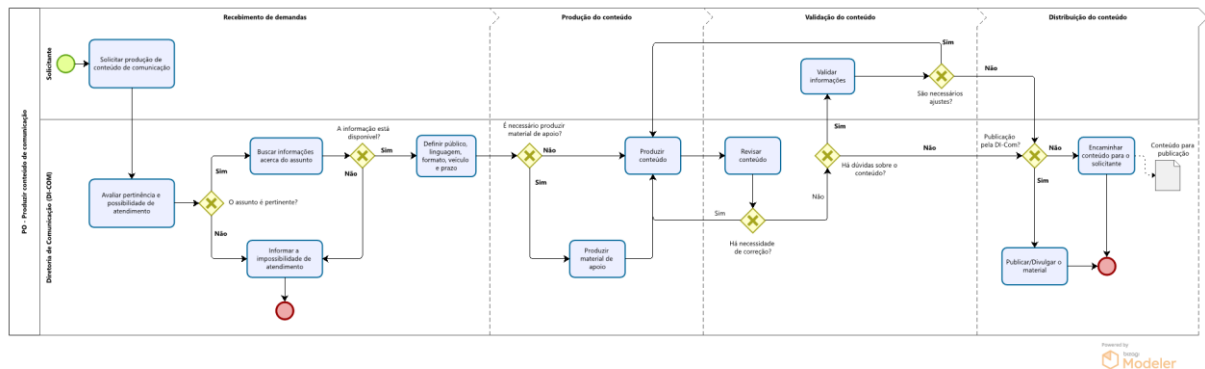
5. Definições Iniciais

- **Animação:** processo pelo qual gera-se movimento por meio da utilização de diversos fotogramas de um filme. É produzido individualmente, podendo ser gerado tanto por computação gráfica quanto fotografando uma imagem desenhada repetidamente, fazendo-se pequenas mudanças a cada modelo.
- **Canal (canal de comunicação/veículo):** ferramenta ou meio utilizado para criar, estabelecer e melhorar o relacionamento e a comunicação com o seu público.
- **Clipping (clipagem):** processo contínuo de monitoramento, arquivamento e análise de menções realizadas na mídia.
- **Fontes de informação:** recursos, em diversos suportes, que atendam às necessidades de informação. Exemplos de fontes de informações: bases de dados, catálogos de bibliotecas, repositórios institucionais, leis, livros, patentes, teses etc. A fonte de informação pode ser documental ou pessoal.
- **Fonte documental:** quando o recurso tem origem em documento, a exemplo de atas, atos administrativos, periódicos (jornais, revistas e boletins) e documentos de origem oral. No TCE-GO as fontes documentais mais comuns são: resolução, acórdão, ofício, memorando, legislação, normas e jurisprudência, noticiário interno e externo e outras informações disponíveis na internet.
- **Fonte pessoal:** qualquer pessoa que transmite informações, podendo ser especialista de algum setor técnico, autoridade ou personagem de entrevista. No TCE-GO, as fontes pessoais mais comuns são: membro do TCE-GO, gestor, servidor, técnico, instrutor, autoridade interna ou externa.
- **Radioweb:** serviço de transmissão de áudio via Internet com a tecnologia *streaming* gerando áudio em tempo real, havendo possibilidade de emitir programação ao vivo ou gravada.
- **Release (press release, comunicado):** material informativo, cujo objetivo é servir aos jornalistas de redação com conteúdo relevante sobre um determinado assunto.
- **Streaming:** serviço que possibilita a transmissão de conteúdos pela internet, sem a necessidade de o usuário fazer download para ter acesso ao filme, música ou livro.
- **TV Corporativa:** canal de comunicação que possibilita publicar e divulgar imagens, vídeos e notícias em monitores espalhados por uma ou mais unidades da instituição.

6. Diagrama de Escopo de Interface (DEIP)



7. Fluxo Operacional



O Fluxograma deste PO encontra-se disponível no seguinte endereço eletrônico: <https://portal.tce.go.gov.br/informacao-documentada>.

8. Detalhamento do Fluxo Operacional

8.1 Recebimento de Demandas

8.1.1 Solicitar produção de conteúdo de comunicação

A demanda pode ser exógena (outra instituição de controle, veículos de comunicação, cidadãos pelas redes sociais), endógena (outros setores do Tribunal) ou espontânea (quando a própria equipe da DI-COM identifica oportunidades para produção de conteúdo).

As Demandas endógenas (internas) devem ser encaminhadas pela área solicitante por meio do sistema Demanda Comunicação disponível no TCE-NET, podendo também serem requeridas via memorando ou mensagem eletrônica (e-mail ou WhatsApp).

As Demandas exógenas (externas) devem ser solicitadas por e-mail (imprensa/outras instituições), WhatsApp, manifestações nas redes sociais (que estejam de acordo com os Termos de Uso das Redes Sociais do TCE-GO – Anexo I) ou ofício.

Nos casos de demanda espontânea, os servidores da DI-COM podem propor temas ao tomar conhecimento de fato relevante que diga respeito ao TCE-GO ou durante as reuniões semanais de pauta.

As demandas devem ser o mais detalhadas possíveis, especificando o conteúdo, produto e formato desejados e prazo de entrega. Em caso de evento, deve-se informar dados completos como o nome do evento, objetivos, participantes, local, horário e outras informações pertinentes, anexando, sempre que possível, material de apoio.

8.1.2 Avaliar pertinência e possibilidade de atendimento

A DI-COM avalia a pertinência e a possibilidade de atendimento, levando em consideração a Matriz de Eixos de Comunicação (ver nota 1), a capacidade de produção de sua equipe e os documentos de referência (ver item 4). Caso a demanda esteja em desacordo com a legislação, fira alguma diretriz da Política de Comunicação, ou não haja possibilidade técnica de atendimento, ela poderá ser recusada, desde que apresentada a justificativa.

Nota 1: A avaliação da pertinência considera o conteúdo da Matriz de Eixos de Comunicação (anexo II), elaborada pela DI-COM, cuja função primordial é definir a estratégia de comunicação por meio de eixos de comunicação relacionados aos objetivos estratégicos do TCE-GO. No início de cada biênio da nova gestão, considerando as diretrizes da Presidência, a Matriz de Eixos de Comunicação é revisada, sendo elencada as prioridades de atendimento por parte da DI-COM para o período. Salienta-se que essa matriz pode ser alterada a qualquer tempo durante a gestão.

8.1.3 Buscar informações acerca do assunto

Caso a matéria seja pertinente e haja viabilidade e disponibilidade de informações, a equipe DI-COM busca informações disponíveis junto às diversas fontes possíveis, podendo ser documental ou pessoal.

Também é possível coletar informações durante a realização das sessões de julgamento do TCE-GO, seja acompanhando ao vivo no Plenário ou documentalmente, no site do Tribunal.

Em caso de comentários e manifestações por meio das redes sociais, a DI-COM busca dados para providenciar a resposta.

8.1.4 Informar a impossibilidade de atendimento

Caso a matéria não seja pertinente, a DI-COM informa a impossibilidade de atendimento. No caso de manifestações nas redes sociais que sejam pertinentes à Ouvidoria – reclamações, denúncias, comunicação de irregularidades, pedidos de informações com base na Lei de Acesso à Informação (LAI) entre outros – o cidadão deve receber *link* para contato da Ouvidoria, número de telefone, e-mail etc.

Caso a matéria seja pertinente, mas, ao buscar a fonte de informação, seja ela documental ou pessoal, a DI-COM concluir que a matéria é inviável ou está indisponível, a DI-COM informa ao demandante a impossibilidade de atendimento e encerra o processo.

8.1.5 Definir público, linguagem, formato, veículo e prazo

Com base nas informações disponíveis e na mensagem principal que se deseja veicular, a DI-COM define para quais públicos a mensagem deve ser destinada, o formato mais adequado, em que canais será veiculada, linguagem a ser adotada, data mais conveniente para divulgação, e etc.

Com base nas definições anteriores, designa-se o(s) servidor(es) da DI-COM que vai(ão) se responsabilizar pela produção do conteúdo.

O servidor encarregado avalia se será necessário produzir material de apoio para o(s) canal(is) escolhido(s) para divulgar a mensagem principal. Caso não seja necessário produzir, é dado sequência ao processo.

8.2 Produção do conteúdo

8.2.1 Produzir material de apoio

Caso o servidor da DI-COM necessite de material de apoio, este pode solicitar texto, foto, ilustração, arte, áudio, vídeo e animação a outro profissional com a expertise necessária, levando em consideração os objetivos, característica do público, canal etc.

O profissional requisitado define o tempo necessário para a produção, encaminhando o seu conteúdo ao servidor requisitante.

8.2.2 Produzir conteúdo

De posse das informações obtidas junto às fontes documentais ou com especialista e com o material de apoio, se for o caso, o servidor responsável vai executar a produção do conteúdo principal, que pode ser texto para o site, intranet, release para distribuição à imprensa,

resposta à demanda de imprensa, áudio para a radioweb ou para serviço de *streaming*, vídeo ou animação para o Youtube, folder, revista ou outra publicação para o site, capa de relatório, postagem para as redes sociais, *clipping*, postagem para a TV corporativa, dentre outros.

8.3 Validação do Conteúdo

8.3.1 Revisar conteúdo

O material produzido é submetido à revisão de outro servidor da DI-COM.

O servidor revisa o conteúdo e, caso detecte a necessidade de ajuste, devolve a quem o elaborou para ajustes. O conteúdo é refeito e passa por nova revisão.

Caso o conteúdo seja corriqueiro, e/ou haja absoluta certeza sobre a sua correção, ele pode ser encaminhado diretamente para publicação/divulgação/entrega à área demandante.

8.3.2 Validar informações

Havendo dúvida quanto ao teor do material produzido, o profissional responsável o encaminha para validação junto à fonte de informação ou às áreas pertinentes (unidade técnica, presidência, administração, gabinete do relator etc.).

Se forem detectadas necessidades de ajustes, ele retorna a quem o elaborou para correções.

8.4 Distribuição do Conteúdo

8.4.1 Encaminhar conteúdo para o solicitante

Eventualmente, o próprio demandante fica responsável pela destinação final do conteúdo produzido pela DI-COM. É o caso, por exemplo, da produção de arte para capa de relatórios e boletins, redação e revisão de textos diversos, fotografias, dentre outras. Nessas circunstâncias o material é encaminhado ao solicitante via e-mail, WhatsApp ou por meio físico para que o conteúdo esteja apto para publicação.

8.4.2 Publicar/Divulgar o material

Caso a DI-COM seja a responsável pela distribuição ou publicação do conteúdo, ele é concluído por meio da publicação no site do TCE, intranet, redes sociais, disparo de e-mail, WhatsApp, TV corporativa, dentre outros.

O material publicado/divulgado fica armazenado na sua forma final (publicação no site, intranet, redes sociais, rádio, etc.)

9. Indicadores

9.1 Indicadores de Verificação

Nome	Descrição	Forma de cálculo
Quantidade de publicações	Mostrar a quantidade de artigos e publicações publicadas no site do TCE-GO	$\sum Publicações$
Quantidade de atendimentos	Mostrar a quantidade de atendimentos a profissionais de imprensa	$\sum Atendimentos$
Quantidade de áudios e vídeos publicados no Youtube, Rádio TCE e serviços de streaming	Mostrar a quantidade de áudios e vídeos publicados no site da Radioweb TCE, Youtube e serviços de streaming	$\sum Publicações$
Quantidade de notícias publicadas no site do TCE-GO	Mostrar a quantidade de notícias produzidas pela DI-COM e publicadas no site do TCE-GO	$\sum Publicações$
Quantidade de notícias relacionadas ao TCE-GO clipadas	Mostrar a quantidade de clipagens de notícias relacionadas ao TCE-GO	$\sum Publicações$
Quantidade de fotos publicadas no Flickr	Mostrar a quantidade de fotos publicadas	$\sum Publicações$
Quantidade de visualizações de fotos do Flickr	Mostrar a quantidade visualizações dos álbuns publicados no Flickr	$\sum Visualizações$
Quantidade de postagens e interações de internautas nas redes sociais	Mostrar a quantidade de postagens e interações de internautas nas redes sociais do TCE-GO: Facebook, Instagram, LinkedIn, Tiktok e Twitter	$\sum Postagens e interações$
Quantidade de memorandos e ofícios emitidos	Mostrar a quantidade de memorandos e ofícios emitidos pela DI-COM	$\sum Memorandos e ofícios$
Quantidade de postagens na TV TCE	Mostrar a quantidade de postagens na TV corporativa do TCE	$\sum Postagens$
Quantidade de publicações na intranet	Mostrar a quantidade de publicações publicadas na intranet do TCE-GO	$\sum Publicações$

9.2 Indicadores de Controle

Nome	Descrição	Forma de cálculo
Crescimento das redes sociais	Percentual médio de aumento na vinculação às redes sociais do TCE-GO (Twitter, Instagram, Facebook, Youtube, Tiktok e LinkedIn) Interpretação: Quanto maior, melhor Periodicidade: Anual Meta: 10%	$\frac{\sum \text{Percentual de aumento de vinculação}}{\text{Nº de meses do ano}}$

Satisfação do atendimento das demandas internas	Percentual de demandantes com atendimento avaliado como positivo Interpretação: Quanto maior, melhor Periodicidade: Anual Meta: 100%	$\frac{\sum \text{Percentual de avaliações positivas}}{N^{\circ} \text{ de meses do ano}}$
Publicações positivas espontâneas na mídia externa	Percentual acumulado de publicações espontâneas positivas na mídia sobre o TCE-GO Interpretação: Quanto maior, melhor Periodicidade: Mensal Meta: 55%	$\frac{\sum \text{Percentual de publicações positivas}}{N^{\circ} \text{ de meses do ano}}$
Índice de abrangência dos eixos de comunicação	Avalia o alcance dos Eixos de Comunicação pelos conteúdos produzidos. OBS: calcular a partir do percentual de conteúdo produzidos por Eixo de Comunicação. Interpretação: Índice do eixo comunicação estratégica Periodicidade: Trimestral Meta: 30%	$\frac{\sum \text{conteúdos produzidos associados à cada eixo}}{\sum \text{conteúdos produzidos}}$

10. Controle de Registros

Nome do Registro / Código	Armazenamento e Preservação	Distribuição e Acesso*	Recuperação**	Retenção e Disposição
Artigos e publicações	Site do TCE-GO	Site do TCE-GO	Backup	Tempo indeterminado
Atendimentos a profissionais de imprensa	E-mail do TCE-GO (webmail) e drive L do TCE-GO	E-mail do TCE-GO, telefone, presencialmente e via WhatsApp	Backup	Tempo indeterminado
Áudios e vídeos	Radioweb TCE, Youtube e serviços de streaming	Radioweb TCE, Youtube e serviços de streaming	Backup	Tempo indeterminado
Notícias do TCE	Site e drive L do TCE-GO	Site do TCE-GO, i'Max e WhatsApp	Backup	Tempo indeterminado

Clipping	Drive L do TCE-GO / Internet	Drive L do TCE-GO / Internet	Backup	Tempo indeterminado
Redes Sociais	Facebook, Instagram, Tiktok LinkedIn e Twitter	Facebook, Instagram, Tiktok LinkedIn e Twitter	Backup (aplicativo Trello)	Tempo indeterminado
Memorandos e ofícios	Sistema Informatizado (SINI - e-TCE) e drive L do TCE-GO	Distribuição por meio de sistema eletrônico disponível na máquina do colaborador com acesso controlado por senha da intranet (TCE-Net)	Backup	Tempo indeterminado
TV TCE	Sistema da empresa terceirizada	Veiculação na TV Corporativa do TCE-GO	Backup	Tempo indeterminado
Matriz de Eixos de Comunicação	Drive L do TCE-GO	Controle por senha eletrônica individual	Backup	Tempo indeterminado
Notícias da Intranet	Intranet e drive L	Intranet	Backup	Tempo indeterminado

*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.

11. Anexos

Anexo I - Termos de Uso das Redes Sociais do TCE-GO

Anexo II – Modelo de Matriz de Eixos de Comunicação

Anexo III – Diretrizes de Uso de Inteligência Artificial Generativa pela Diretoria de Comunicação do Tribunal de Contas do Estado de Goiás

12. Elaboração, Revisão e Aprovação

PO - Produzir Conteúdo de Comunicação		
Diretoria de Comunicação – DI-COM		
<i>Responsável por</i>	<i>Nome</i>	<i>Função</i>
Elaboração	Alexandre Alfaix de Assis	Analista de Controle Externo/Jornalista

Revisão/Aprovação	Heloísa Rodrigues de Lima	Diretora de Comunicação Social
Controle de qualidade	Fabício Borges dos Santos	Chefe do Serviço de Gestão da Melhoria Contínua

Controle de Versionamento		
Versão anterior: n. 005 de 14/12/2022	Versão atual: n. 006 de 20/03/2024	Próxima revisão programada: 20/03/2027