



TRIBUNAL DE CONTAS DO
ESTADO DE GOIÁS

Diretoria de Comunicação (DI-COM)

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (PO) GERIR ATENDIMENTO À IMPRENSA

Versão nº: 001

18/07/2024

LISTA DE SIGLAS

| | |
|------------|---|
| DEIP | Diagrama de Escopo e Interface do Processo |
| DI-COM | Diretoria de Comunicação do TCE-GO |
| PO | Procedimento Operacional Padrão |
| Serv-Comex | Serviço de Comunicação Externa |
| 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 | 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 | 4 |
| 6. DIAGRAMA DE ESCOPO DE INTERFACE (DEIP) | 4 |
| 7. FLUXO OPERACIONAL | 5 |
| 8. DETALHAMENTO DO FLUXO OPERACIONAL | 5 |
| 8.1 Recebimento, Conferência e Encaminhamento Interno da Demanda | 5 |
| 8.1.1. Solicitar Informação | 5 |
| 8.1.2 Receber demanda e conferir requisitos | 5 |
| 8.1.3 Reformular pedido de informação | 6 |
| 8.1.4 Apresentar resposta padrão e encaminhar ao Setor Responsável | 6 |
| 8.2 Produção e Validação da Informação | 6 |
| 8.2.1. Apresentar informações solicitadas / Justificativa de não atendimento | 6 |
| 8.2.2 Validar resposta | 6 |
| 8.2.3 Produzir conteúdo | 7 |
| 8.2.4 Validar informações/conteúdo | 7 |
| 8.3 Distribuição da informação | 7 |
| 8.3.1 Encaminhar informação 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 (DI-COM)

2.2 Emitente do PO

Diretoria de Comunicação

2.3 Alcance

Diretoria de Comunicação, tendo como áreas responsáveis para fornecimento de informações: Presidência, 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 à profissionais de imprensa que buscam informações junto à Diretoria de Comunicação (DI-COM) do Tribunal de Contas do Estado de Goiás (TCE-GO).

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

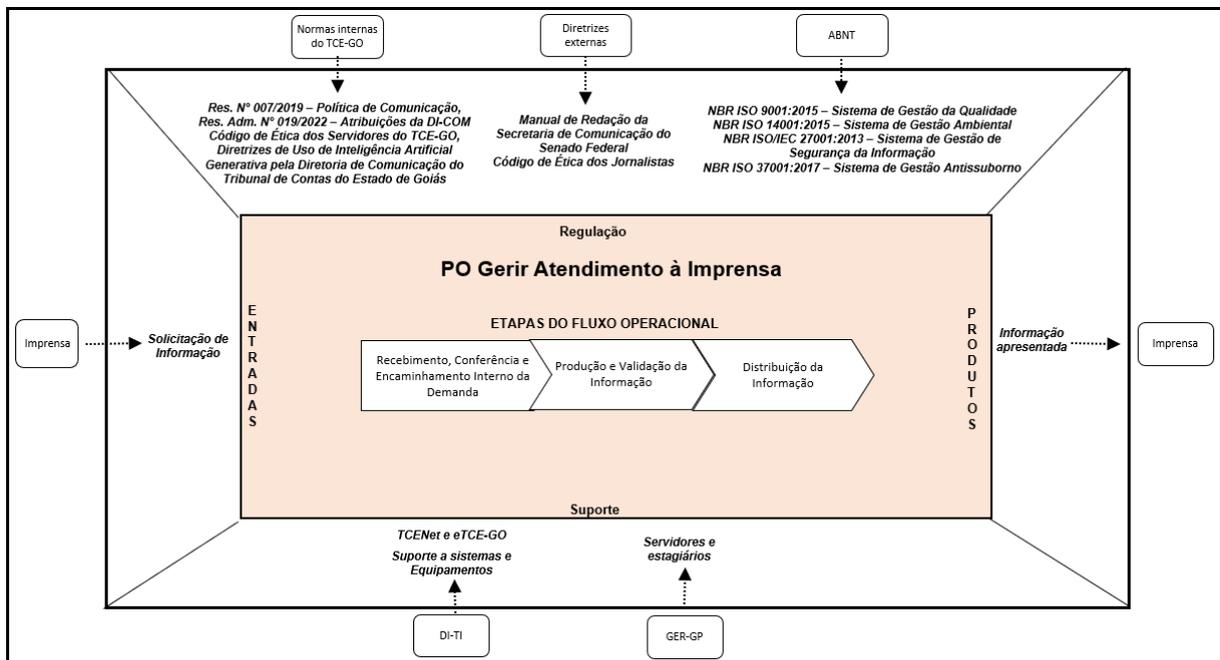
- Resolução nº 007/2019 – Política de Comunicação
- Resolução nº 019/2022 – Estrutura organizacional e competências das unidades do TCE-GO
- Código de Ética dos Servidores do TCE-GO
- NBR ISO 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade
- NBR ISO 14001:2015 Sistema de Gestão Ambiental

- NBR ISO/IEC 27001:2022 – Sistema de Gestão da Segurança da Informação
- NBR ISO 37001:2017 - Sistema de Gestão Antissuborno
- Manual de Redação da Secretaria de Comunicação do Senado
- Código de Ética dos Jornalistas
- Diretrizes de Uso de Inteligência Artificial Generativa pela Diretoria de Comunicação do Tribunal de Contas do Estado de Goiás

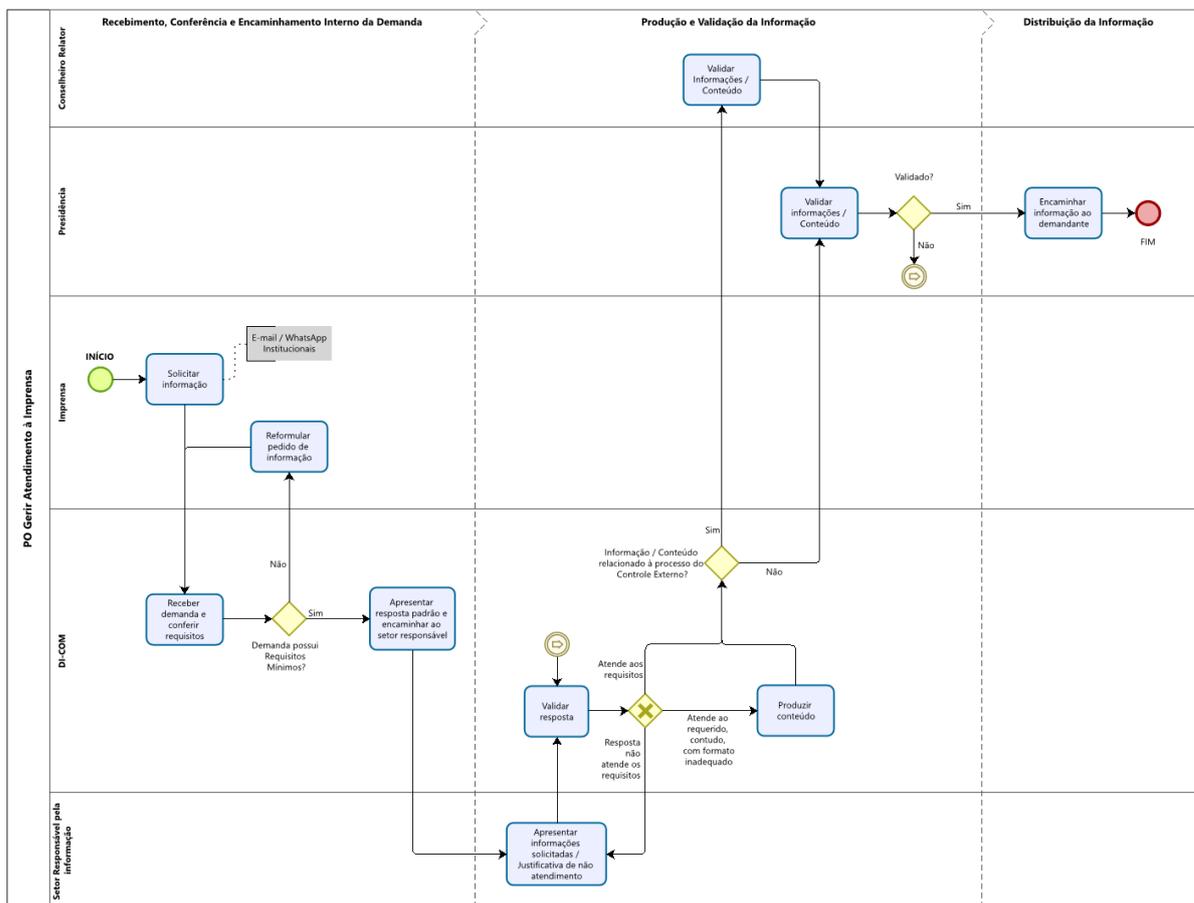
5. DEFINIÇÕES INICIAIS

- **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.

6. DIAGRAMA DE ESCOPO DE INTERFACE (DEIP)



7. FLUXO OPERACIONAL



Powered by
brazg Modeler

8. DETALHAMENTO DO FLUXO OPERACIONAL

8.1 Recebimento, Conferência e Encaminhamento Interno da Demanda

8.1.1. Solicitar Informação

Jornalistas e demais profissionais da imprensa devem solicitar informações formalmente, por meio dos canais de comunicação institucionais do TCE-GO, quais sejam, o e-mail imprensa@tce.go.gov.br, o WhatsApp (62) 99637-6088 ou ainda, o e-mail dos jornalistas da Diretoria de Comunicação (DI-COM).

8.1.2 Receber demanda e conferir requisitos

O atendimento à imprensa pelo TCE-GO é feito exclusivamente por meio da DI-COM e/ou seu Serviço de Comunicação Externa (Serv-Comex).

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 no item 8.1.1.

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*.

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.

Não estando presentes os requisitos mínimos, a DI-COM solicita ao demandante para reformular o pedido.

8.1.3 Reformular pedido de informação

A Imprensa reformula o pedido de informação, complementando com os requisitos pendentes.

8.1.4 Apresentar resposta padrão e encaminhar ao Setor Responsável

Preenchidos os requisitos mínimos, a DI-COM apresenta a seguinte resposta-padrão: “Agradecemos seu interesse por informações do Tribunal de Contas do Estado de Goiás. Vamos encaminhar sua demanda para o setor competente e tão logo tenhamos uma posição, entraremos em contato.”

Após o envio da resposta-padrão ao solicitante, a DI-COM encaminha a demanda ao setor responsável pela informação/entrevista solicitada.

8.2 Produção e Validação da Informação

8.2.1. Apresentar informações solicitadas / Justificativa de não atendimento

O setor responsável apresenta à DI-COM as informações solicitadas, observando o prazo requerido pelo demandante, ou informa a impossibilidade de atendimento, com justificativa.

8.2.2 Validar resposta

A DI-COM verifica a resposta apresentada pelo setor, conferindo se atende ao que foi requerido pelo jornalista.

Se atende e está em formato adequado, ou, é apresentada uma negativa de atendimento com justificativa, a resposta é imediatamente encaminhada para validação da Presidência. Caso a

informação envolva conteúdo relativo a processo de controle externo, o Conselheiro Relator também será consultado.

Se não atende, é devolvido ao setor responsável para nova informação.

Se atende, mas não está em formato adequado, a informação recebida é encaminhada para produção de conteúdo.

8.2.3 Produzir conteúdo

Quando a informação atende ao requerido, mas não está em formato adequado, é encaminhada para produção de conteúdo (ver PO Produção de Conteúdo de Comunicação), podendo ser feitos *releases*, notas, fotografias, ilustrações, conforme o caso. Em seguida, a DI-COM encaminha os dados à Presidência do TCE-GO para validação, e se for o caso, também ao Conselheiro Relator.

8.2.4 Validar informações/conteúdo

A Presidência, e conforme o caso, o Conselheiro Relator, validam a informação/conteúdo a ser encaminhado ao demandante. Caso contrário, devolvem à DI-COM, que 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.

8.3 Distribuição da informação

8.3.1 Encaminhar informação ao demandante

Após a validação das informações, a Presidência encaminha o material ao jornalista demandante.

9. INDICADORES

9.1 Indicador de Verificação

| Nome | Descrição | Forma de cálculo |
|---------------------------------------|--|----------------------------|
| Quantidade de atendimentos à Imprensa | Retorna a quantidade absoluta de atendimentos realizados pela DI-COM à profissionais de imprensa, mensalmente. | $\sum \text{Atendimentos}$ |

9.2 Indicadores de Controle

| Nome | Descrição | Forma de cálculo |
|--|---|---|
| Índice de Atendimento Demandas da Imprensa | Percentual de demandas atendidas pela DI-COM, em relação ao total solicitado pela imprensa. | $\frac{\sum \text{demandas atendidas}}{\text{total de demandas solicitadas}}$ |

| | | |
|--|--|--|
| | Interpretação: Quanto maior, melhor Periodicidade: Mensal Meta: 100% | |
|--|--|--|

10. CONTROLE DE REGISTROS

| Nome do Registro / Código | Armazenamento e Preservação | Distribuição e Acesso* | Recuperação** | Retenção e Disposição |
|--|--|--|---------------|-----------------------|
| 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 |

*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

Não se aplica

12. ELABORAÇÃO, REVISÃO E APROVAÇÃO

| PO Gerir Atendimento à Imprensa | | |
|---------------------------------|--|--|
| Diretoria de Comunicação | | |
| <i>Responsável por</i> | <i>Nome</i> | <i>Função</i> |
| Elaboração | Alexandre Alfaix de Assis Bruno Eduardo Balduino de Souza | Analista 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 | Chefe do Serviço de Gestão da Melhoria Contínua |

| Controle de Versionamento | | |
|--|---------------------------------------|---|
| Versão anterior: n. 000 de 05/06/2024 | Versão atual: n. 001 de 18/07/2024 | Próxima revisão programada: 18/07/2027 |

