TRIBUNAL DE CONTAS
DO ESTADO DE GOIÁS

Diretoria de Comunicação (DI-COM)

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (PO)

Produzir Conteúdo de Comunicação

Versão nº: 009

16/11/2026

LISTA DE SIGLAS

DEIP	Diagrama de Escopo de Interface do Processo
DI-COM	Diretoria de Comunicação
ISO	Organização Internacional de Normatização (trad.)
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	Sistema de Processo Eletrônico 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) 5
7. FLUXO OPERACIONAL 5
8. DETALHAMENTO DO FLUXO OPERACIONAL 5
8.1 Recebimento de Demandas 5
8.1.1 Solicitar produção de conteúdo de comunicação 5
8.1.2 Avaliar pertinência e possibilidade de atendimento 6
8.1.3 Buscar informações acerca do assunto 6
8.1.4 Informar a impossibilidade de atendimento 6
8.1.5 Definir público, linguagem, formato, veículo e prazo 7
8.2 Produção do conteúdo 7
8.2.1 Produzir material de apoio 7
8.2.2 Produzir conteúdo 7
8.3 Validação do Conteúdo 7
8.3.1 Revisar conteúdo 7
8.3.2 Validar informações 7
8.4 Distribuição do Conteúdo 8
8.4.1 Encaminhar conteúdo para o solicitante 8
8.4.2 Publicar/Divulgar o material 8
9. INDICADORES 8
9.1 Indicadores de Verificação 8
9.2 Indicadores de Controle 9
10 REGISTROS (ATIVOS DE INFORMAÇÃO/USO DE DADOS PESSOAIS) 9
11. ANEXOS 10
12. CONTROLE DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA 10

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 014/2025 – 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 37001:2025 – Sistema de Gestão Antissuborno
- NBR ISO 37301:2021/Em1:2024– Sistema de Gestão de Compliance
- Manual de Redação da Secretaria de Comunicação do Senado
- 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.

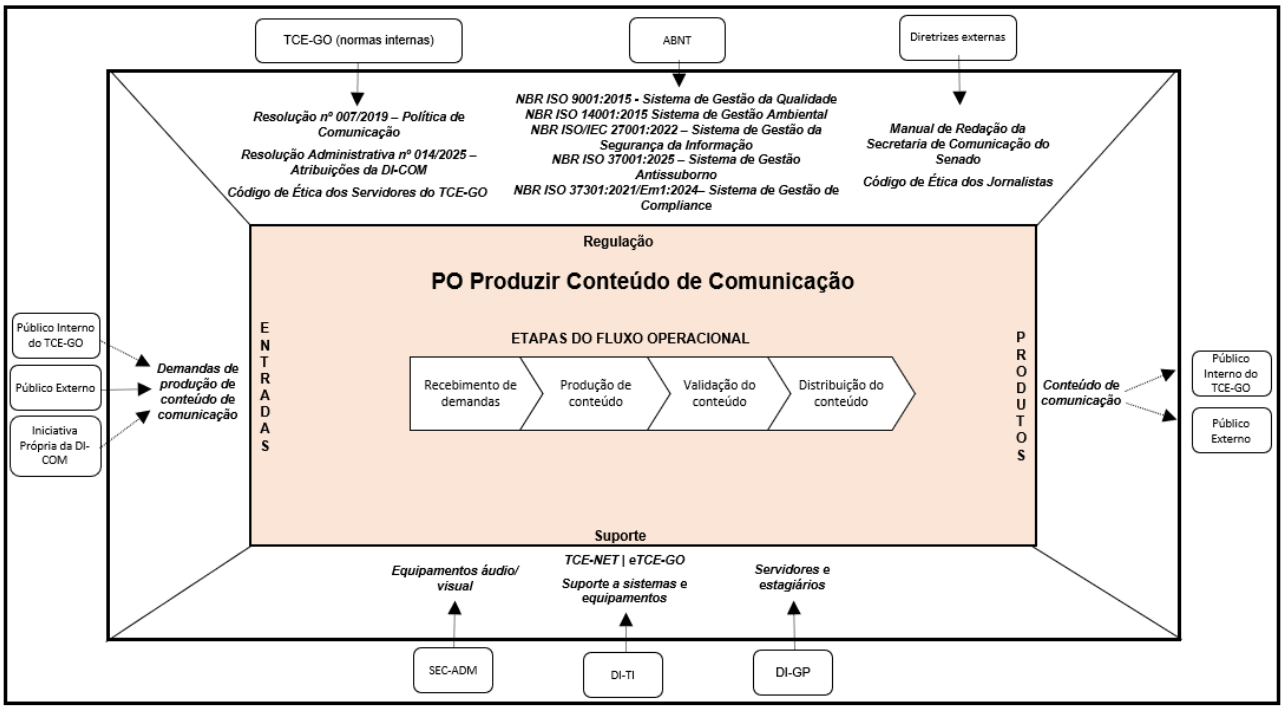
Radioweb: serviço de transmissão de áudio via Internet com a tecnologia *streaming* gerando áudio em tempo real, havendo possibilidade de emitir programação ao vivo ou gravada.

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

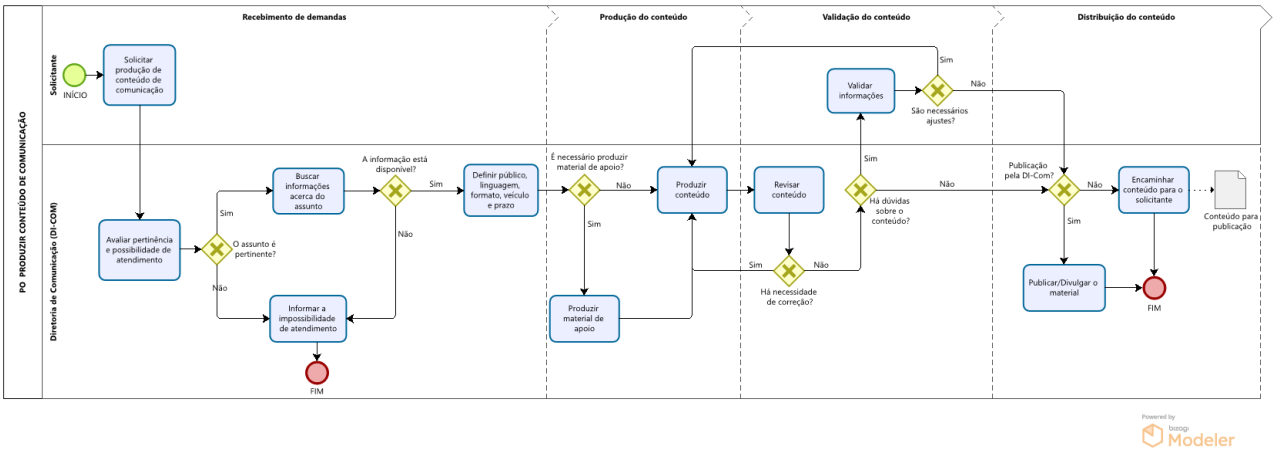
Streaming: serviço que possibilita a transmissão de conteúdos pela internet, sem a necessidade de o usuário fazer download para ter acesso ao filme, música ou livro.

TV Corporativa: canal de comunicação que possibilita publicar e divulgar imagens, vídeos e notícias em monitores espalhados por uma ou mais unidades da instituição. Esse canal de comunicação é ativado com assinatura de contrato com fornecedor da solução tecnológica. Quando o contrato vence, ele é desativado e aguarda novo contrato para ser ativado novamente.

6. DIAGRAMA DE ESCOPO DE INTERFACE (DEIP)



7. FLUXO OPERACIONAL



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 leis e norma, 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 notícia 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, como previsto no PO Gerir Interações em Meios Digitais.

8.1.4 Informar a impossibilidade de atendimento

Caso a notícia 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 notícia seja pertinente, mas, ao buscar a fonte de informação, seja ela documental ou pessoal, a DI-COM concluir que sua produção é temporariamente viável, 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, no objetivos da comunicação, no público-alvo e na mensagem principal que se deseja veicular, a DI-COM define 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 rádio web 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 sempre 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.), podendo fazê-lo de maneira informal, via WhatsApp, por exemplo.

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	Polaridade	Periodicidade
Quantidade de atendimentos	Retorna a quantidade absoluta de atendimentos a profissionais de imprensa	∑atendimentos	Maior, melhor	Mensal
Quantidade de áudios e vídeos publicados no Youtube, Rádio TCE e serviços de streaming	Retorna a quantidade absoluta de áudios e vídeos publicados no site da Radioweb TCE, Youtube e serviços de streaming	∑áudios / vídeos publicados	Maior, melhor	Mensal
Quantidade de notícias publicadas no site do TCE-GO	Retorna a quantidade absoluta de notícias produzidas pela DI-COM e publicadas no site do TCE-GO	∑notícias publicadas	Maior, melhor	Mensal
Quantidade de notícias relacionadas ao TCE-GO clipadas	Retorna a quantidade absoluta de clipagens de notícias relacionadas ao TCE-GO	∑publicações	Maior, melhor	Mensal
Quantidade de fotos publicadas no Flickr	Retorna a quantidade absoluta de fotos publicadas	∑fotos publicadas	Maior, melhor	Mensal

Quantidade de visualizações de fotos do Flickr	Retorna a quantidade absoluta de visualizações dos álbuns publicados no Flickr	∑visualizações	Maior, melhor	Mensal
Quantidade de postagens e interações de internautas nas redes sociais	Retorna a quantidade absoluta de postagens e interações de internautas nas redes sociais do TCE-GO: Facebook, Instagram, LinkedIn, Tiktok e Twitter	∑postagens e interações	Maior, melhor	Mensal
Quantidade de postagens na TV TCE	Retorna a quantidade absoluta de postagens na TV corporativa do TCE	∑postagens	Maior, melhor	Mensal
Quantidade de publicações na intranet	Retorna a quantidade absoluta de publicações publicadas na intranet do TCE-GO	∑publicações	Maior, melhor	Mensal

9.2 Indicadores de Controle

Nome	Descrição	Forma de cálculo	Polaridade	Periodicidade
Índice de Crescimento das Redes Sociais	Índice de aumento na vinculação às redes sociais do TCE-GO (Instagram, Facebook, Youtube, Tiktok e LinkedIn) Meta: 10% em relação ao ano anterior	((∑seguidores ano atual) / (∑seguidores ano anterior) - 1) x 100	Maior, melhor	Anual
Índice de Satisfação do atendimento das demandas internas	Percentual de demandantes com atendimento avaliado como positivo Meta: 100%	(∑avaliações positivas) / (∑avaliações no período) x 100	Maior, melhor	Anual
Índice de aproveitamento de contatos ativos junto à mídia	Percentual de publicações positivas na mídia sobre o TCE-GO, a partir da execução de ações de comunicação (envio de releases, sugestões de entrevistas, avisos de pauta, etc.) que resultam em notícias positivas Meta: 55%	(∑publicações espontâneas positivas / (∑publicações espontâneas no período) x 100	Maior, melhor	Mensal
Índice de Abrangência dos Eixos de Comunicação	Percentual de conteúdos produzidos pela DI-COM que abrangem os Eixos de Comunicação priorizados pela gestão. Meta: 30%	(∑conteúdos priorizados conforme Eixo de Comunicação / (∑conteúdos no período) x 100	Maior, melhor	Mensal

9.3 REGISTROS (ATIVOS DE INFORMAÇÃO/USO DE DADOS PESSOAIS)

Ativo	Classificação	Localidade	Grau de Confiden-cialidade	Envolve dados pessoais?	Dados pessoais envolvidos	Base Legal / Normativa

Clipping eletrônico (site do TCE-GO)	Ativos de informação	TCE-NET	Público	Sim	Dados pessoais informados pelos veículos de comunicação	Resolução TCE-GO Nº 2/2018, Art. 14, Inciso V
Conteúdo produzido (texto, vídeo, gifs, animações, podcasts, audionotícias)	Ativos de informação	Pasta de Rede	Reser-vado	Sim	Dados pessoais envolvidos na produção de conteúdo divulgados no site, redes sociais, rádio, streamings de áudio, revistas e outros veículos próprios da DI-COM .	Resolução TCE-GO Nº 2/2018, Art. 12, Inciso VII
Registros de Demandas de Comunicação	Ativos de Serviços	TCE-NET	Reser-vado	Não	Não aplicável	N.A.
Imagens fotográficas, filmagens e gravações de áudio	Ativos de informação	Pasta de Rede	Reser-vado	Sim	Imagens e áudios de servidores do TCE, jurisdicionados, parceiros, visitantes, palestrantes e participantes de eventos.	Resolução TCE-GO Nº 2/2018, Art. 15, Incisos X, XI e XII

10. 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

11. 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	Auditor de Controle Externo/Jornalista
Revisão/Aprovação	Heloísa Rodrigues de Lima	Diretoria de Comunicação
Controle de Qualidade	Fabrício Borges dos Santos	Diretoria de Melhoria Contínua

Controle de Versionamento		
Versão anterior: n. 008 de 19/09/2024	Versão atual: n. 009 de 16/11/2026	Próxima revisão programada: 16/11/2029

*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.