
 <b>PODER JUDICIÁRIO</b> Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Centro de Comunicação Social (CCS)	<b>GERIR COMUNICAÇÃO</b>	 <b>SGO</b> SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE
	<b>Procedimento Operacional Padrão (POP)</b>	
	<b>Macroprocesso:</b> Governança	

## 1. Serviço

Gerir Comunicação

## 2. Objetivo

Este procedimento operacional visa estabelecer padrão para processamento das necessidades da Comunicação Interna e Externa.

## 3. Unidade Responsável

Centro de Comunicação Social (CCS)

## 4. Siglas

- **DPI:** Diretoria de Planejamento e Inovação;
- **DG:** Diretoria Geral;
- **DA:** Diretoria Administrativa
- **ETP:** Estudo Técnico Preliminar;
- **TR:** Termo de Referência;
- **DOD:** Documento de Oficialização de Demanda;
- **PROAD:** Processo Administrativo Digital;
- **SGQ:** Sistema de Gestão da Qualidade;
- **ABNT:** Associação Brasileira de Normas Técnicas;
- **NBR:** Norma Brasileira;
- **ISO:** Organização Internacional de Padronização;
- **PROJUD:** Processo Judicial Digital;
- **TJGO:** Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

## 5. Normativa

- Decreto Judiciário n.º 4.253/2023;
- Decreto Judiciário Nº 2.142/2023;
- Resolução CNJ nº 85, de 8 de setembro de 2009;
- Instrução Normativa 01 do CNJ, de 25 de setembro de 2019;
- Manual de Comunicação do Poder Judiciário do Estado de Goiás.



## 6. Descrição do Procedimento

O processo de tratamento de demandas de publicação pelo Centro de Comunicação Social (CCS) inicia-se com a solicitação da área demandante para a divulgação de determinado material. Este processo segue uma série de etapas para garantir que as informações necessárias sejam adequadamente analisadas e que a divulgação atenda aos padrões estabelecidos pela Política de Comunicação Social do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

### **6.1 Solicitação de Publicação ou Divulgação:**

A área demandante inicia o processo ao solicitar ao Centro de Comunicação Social a publicação ou divulgação de comunicação, preferencialmente, através do assunto “SOLICITAÇÃO DE PUBLICAÇÃO

<b>POP-CCS-001</b>	<b>Data:</b> 22/11/2024	<b>Versão:</b> 1.1	<b>Página:</b> 1 de 7
--------------------	----------------------------	-----------------------	--------------------------

 <b>PODER JUDICIÁRIO</b> Tribunal de Justiça do Estado de Goiás <b>Centro de Comunicação Social (CCS)</b>	<b>GERIR COMUNICAÇÃO</b>	 <b>SGO</b> SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE
	<b>Procedimento Operacional Padrão (POP)</b>	
	<b>Macroprocesso: Governança</b>	

DE NOTÍCIA/INFORME”, pelo Processo Administrativo Digital (PROAD).

Ao fazer a solicitação, o solicitante deverá preencher o “Formulário de Solicitação de Publicação de Notícia/Informe”, cujo modelo preenchível se encontra na tela de autuação do PROAD. Caso queira acrescentar algum PDF na publicação, este deve ser enviado em anexo junto com o formulário.

Os pedidos de publicações deverão ser enviados ao CCS com, no mínimo:

- a) 2 (dois) dias de antecedência, contados da data do envio do formulário, para a cobertura de eventos na Capital;
- b) 4 (quatro) dias de antecedência, contados da data do envio do formulário, para a cobertura de eventos nas comarcas do interior;
- c) 15 (quinze) dias para produção de vídeos e campanhas.

**Atenção:**

- O prazo final de execução pode variar de acordo com cada demanda.
- Em casos excepcionais, as solicitações também poderão ser realizadas através do e-mail ([ccs@tjgo.jus.br](mailto:ccs@tjgo.jus.br)) ou por aplicativo de mensagem, como *WhatsApp*.

**6.2 Verificação de Informações Necessárias pelo CCS:**

O CCS analisa a demanda e verifica se todas as informações necessárias estão disponíveis. Isso inclui o motivo da publicação, data, e outras informações relevantes de acordo com o tipo de demanda.

**NOTA:** Na publicidade institucional serão priorizadas estratégias de comunicação de baixo ou zero impacto ambiental, utilizando-se, sempre que possível, materiais digitais em substituição aos materiais impressos.

**6.3 Contato com a Área Demandante para Esclarecimentos:**

Caso haja informações faltantes, o CCS entra em contato com a área demandante, utilizando meios como e-mails, mensagens de *WhatsApp*, telefonemas ou reuniões presenciais para esclarecimento.

**6.4 Reunião para Alinhamento do Escopo da Demanda:**

Para demandas que envolvem a estruturação de planos de comunicação são realizadas reuniões de alinhamento com a área demandante. O CCS agenda e realiza reunião com a área demandante para alinhar o escopo, garantindo que todas as informações necessárias sejam obtidas.

**6.5 Análise da Conformidade com a Política de Comunicação:**

Com todas as informações necessárias, o CCS verifica se a demanda atende à política de comunicação estabelecida. Se não atender, comunica à área demandante o impeditivo.



**6.6 Distribuição das Demandas e Atividades:**

Se a demanda apresentar conformidade, o CCS irá distribuir a demanda entre os membros da equipe para execução.

**6.7 Validação dos Materiais com a Área Demandante:**

Os materiais elaborados são validados com a área demandante. Se não estiverem em conformidade, a unidade demandante solicitará reajustes ao CCS.

POP-CCS-001	Data: 22/11/2024	Versão: 1.1	Página: 2 de 7
-------------	---------------------	----------------	-------------------

 <b>PODER JUDICIÁRIO</b> Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Centro de Comunicação Social (CCS)	<b>GERIR COMUNICAÇÃO</b>	 <b>SGO</b> SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE
	<b>Procedimento Operacional Padrão (POP)</b>	
	<b>Macroprocesso:</b> Governança	

**6.8 Execução do Plano de Comunicação (Se Aplicável):**

Se necessário, o CCS elabora e valida o Plano de Comunicação com a área demandante. Em seguida, executa o plano, realizando redações, edições e revisões necessárias conforme as normas e procedimentos estabelecidos no Manual de Comunicação do Poder Judiciário do Estado de Goiás.

**6.9 Publicação/Divulgação do Material:**

O CCS realiza a publicação ou divulgação do material, por meio de um ou mais canais, podendo ser:

- Portal;
- Intranet;
- Redes Sociais (*Instagram, Youtube, TikTok, X e Facebook*);
- Papel de Parede Digital;
- Rádios, TVs, jornais impressos, digitais e revistas.

**6.10 Monitoramento das Publicações:**

O CCS realiza o monitoramento das publicações por meio da “Planilha de Controle das Publicações” para assegurar a transparência e eficácia na comunicação.

**6.11 Zelar pela imagem do TJGO:**

O CCS utiliza a ferramenta *Clipping* de notícias para monitorar continuamente o impacto da mídia externa na imagem do Tribunal.

Esse fluxo de trabalho detalhado reflete a organização e os procedimentos adotados pelo CCS para garantir uma comunicação eficiente e alinhada com os padrões estabelecidos pelo TJGO.

**7. Gestor do Processo**

Centro de Comunicação Social – CCS



**8. Sistemas Utilizados**

- PROAD;
- E-MAIL;
- WHATSAPP;
- JOOMLA;
- PLANILHA ELETRÔNICA;
- ADOBE.

**9. Anexos**

- Fluxo do Processo de Comunicação
- Matriz de Comunicação

POP-CCS-001	Data: 22/11/2024	Versão: 1.1	Página: 3 de 7
-------------	---------------------	----------------	-------------------

 <b>PODER JUDICIÁRIO</b> Tribunal de Justiça do Estado de Goiás <b>Centro de Comunicação Social (CCS)</b>	<b>GERIR COMUNICAÇÃO</b>	 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE
	<b>Procedimento Operacional Padrão (POP)</b>	
	<b>Macroprocesso: Governança</b>	

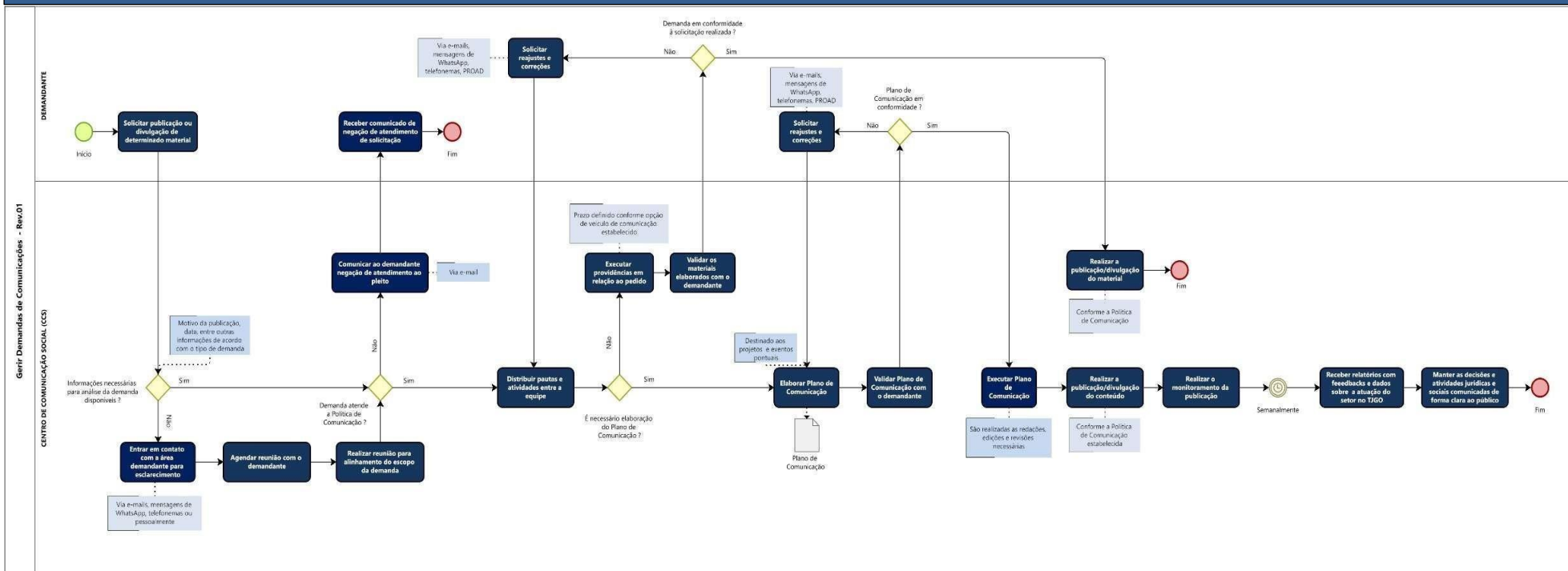
## 10. Validação



<b>Proposto por:</b> Centro de Comunicação Social	<b>Analisado por:</b> Coordenadoria de Acompanhamento e Controle da DPI	<b>Aprovado por:</b> Comitê de Gestão da Qualidade em 22/11/2024
--	--	---

POP-CCS-001	Data: 22/11/2024	Versão: 1.1	Página: 4 de 7
-------------	------------------	-------------	----------------





**FLUXO DO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO**



 <b>PODER JUDICIÁRIO</b> Tribunal de Justiça do Estado de Goiás <b>Centro de Comunicação Social (CCS)</b>	<b>GERIR COMUNICAÇÃO</b>	 <b>SGQ</b> SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE
	<b>Procedimento Operacional Padrão (POP)</b>	
	<b>Macroprocesso: Governança</b>	

<b>MATRIZ DE COMUNICAÇÃO</b>						
Com quem comunicar		Responsáveis	Interno (como e quando comunicar)			Externo (como e quando comunicar)
			Funcionários	Nível Gerenciamento	Pessoas responsáveis pelo SGQ	Partes Interessadas
Sobre o que comunicar	Revisão					
<b>Política da Qualidade</b>	Se necessário (avaliado em Análise Crítica)	Comitê de Gestão da Qualidade / CCS	Permanentemente: Conscientização, disponibilização em mural e documentos da Qualidade	Permanentemente: Conscientização, disponibilização em mural e documentos da Qualidade	Permanentemente: Conscientização, disponibilização em Intranet e documentos da Qualidade	Quando solicitado: E-mail Permanentemente: comunicados na Organização
<b>Manual da Qualidade</b>	Se necessário	DPI / CCS	Permanentemente: Acesso ao SGQ no site da Organização	Permanentemente: Acesso ao SGQ no site da Organização	Permanentemente: Acesso ao SGQ no site da Organização	Quando solicitado: E-mail com cópia não controlada
<b>Escopo</b>	Se necessário	Comitê de Gestão da Qualidade / CCS	Permanentemente: por meio de acesso ao SGQ no site da Organização	Permanentemente: por meio de Acesso ao SGQ no site da Organização	Permanentemente: por meio de Acesso ao SGQ no site da Organização	Quando solicitado: E-mail com cópia não controlada
<b>Objetivos da Qualidade</b>	Uma vez por ano	Comitê de Gestão da Qualidade / DPI / CCS	Permanentemente: por meio de acesso ao SGQ no site no site da Organização	Permanentemente: por meio de Acesso ao SGQ no site da Organização	Permanentemente: por meio de Acesso ao SGQ no site da Organização	Quando solicitado: E-mail

<b>POP-CCS-001</b>	<b>Data:</b> 22/11/2024	<b>Versão:</b> 1.1	<b>Página:</b> 6 de 7
--------------------	----------------------------	-----------------------	--------------------------

 <b>PODER JUDICIÁRIO</b> Tribunal de Justiça do Estado de Goiás <b>Centro de Comunicação Social (CCS)</b>	<b>GERIR COMUNICAÇÃO</b>		 <b>SGO</b> SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE
	<b>Procedimento Operacional Padrão (POP)</b>		
	<b>Macroprocesso: Governança</b>		

<b>Responsabilidades</b>	Se necessário	DGP / DPI / CCS	Permanentemente: por meio de organograma e acesso aos documentos do SGQ no site da Organização.	Permanentemente: por meio de organograma e decretos judiciais	Permanentemente: por meio de organograma e decretos judiciais	Quando solicitado: E-mail	Quando solicitado: E-mail
<b>Não Conformidades (NCs) e Oportunidades de Melhoria (OMs)</b>	Permanente (conforme prazo de cada RAC)	Comitê de Gestão da Qualidade / DPI / CCS	Permanente: via Fluxo de NCs e OMs	Permanente: via Fluxo de NCs e OMs No fechamento da NC: Envio aos diretores via PROAD	Permanente: via Fluxo de NCs e Oms	Quando solicitado: E-mail	Quando solicitado: E-mail
<b>Análise Crítica</b>	Uma vez por ano	Comitê de Gestão da Qualidade / CCS	Não se aplica	Permanente: via Ata de Análise Crítica	Permanente: via Ata de Análise Crítica	Quando solicitado: E-mail	Quando solicitado: E-mail

Legenda: **DPI** – Diretoria de Planejamento e Inovação  
**CCS** – Centro de Comunicação Social  
**DGP** – Diretoria de Gestão de Pessoas

<b>POP- CCS-001</b>	<b>Data:</b> 22/11/2024	<b>Revisão:</b> 1.1	<b>Página:</b> 7 de 7
---------------------	----------------------------	------------------------	--------------------------

# ASSINATURA(S) ELETRÔNICA(S)

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Nº Processo PROAD: 202407000540835 (Evento nº \_\_\_\_)

**ANA FLAVIA FERREIRA ANTUNES**

COORDENADOR(A)

COMITÊ DA GESTÃO DA QUALIDADE

Assinatura CONFIRMADA em 25/11/2024 às 08:36