



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público junto ao Tribunal de Contas

Relatório do 1º Ciclo – Projeto Porta Aberta: Acesso Mínimo, Respeito Máximo

Encerramento do ciclo: 30 de maio de 2025

1. Introdução

O Ministério Público de Contas do Estado do Rio Grande do Norte, por meio do Gabinete da Procuradora Luciana Ribeiro Campos, instituiu, por meio da Portaria n.º 004/2025 – PROC_LRC, o Projeto “Porta Aberta: Acesso Mínimo, Respeito Máximo”, com o objetivo de avaliar a acessibilidade mínima dos canais institucionais de atendimento ao público nas entidades da Administração Pública Indireta Estadual e, progressivamente, das municipais.

A proposta nasceu da compreensão de que governar é escutar, e que a ausência de canais funcionais de comunicação institucional compromete não apenas a transparência, mas a própria legitimidade democrática do serviço público. Violam-se, assim, os princípios constitucionais da publicidade, eficiência, moralidade e o direito fundamental de acesso à informação (art. 5º, XXXIII, e art. 37 da CF), bem como os marcos legais previstos na Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) e na Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei 13.146/2015).

Av. Getúlio Vargas, 690, 8º andar - Petrópolis - Natal/RN
Gabinete da Procuradoria Luciana Ribeiro Campos
Telefone do Gabinete: (84) 3642-7304



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público junto ao Tribunal de Contas

2. Metodologia

A metodologia utilizada foi definida na Portaria n.º 004/2025 e aplicada por membros do Gabinete da Procuradora, com registros objetivos dos achados por meio de prints, gravações e formulários.

Etapas:

- Avaliação de 27 entidades da Administração Indireta Estadual
- Aplicação de questionário com 10 indicadores binários (1 ponto por item)
- Verificação prática dos canais e coleta de evidências
- Classificação em quatro faixas de acessibilidade

Indicadores avaliados:

1. Telefone institucional divulgado e funcional
2. Telefone verificado como ativo (teste real ou técnico)
3. Atendimento em dois turnos distintos
4. E-mail institucional divulgado
5. Resposta por e-mail em até 24h
6. Formulário eletrônico funcional

Av. Getúlio Vargas, 690, 8º andar - Petrópolis - Natal/RN
Gabinete da Procuradoria Luciana Ribeiro Campos
Telefone do Gabinete: (84) 3642-7304



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público junto ao Tribunal de Contas

7. Resposta automática ou protocolo de recebimento
8. Canal de interação direta (chatbot, WhatsApp, etc.)
9. Contato acessível no site em até dois cliques
10. Comunicação acessível a pessoas com deficiência (visual/auditiva)

Escala de pontuação:

Faixa (%)	Classificação	Cor
76 – 100%	Acessível – Padrão de Excelência	●
51 – 75%	Parcial – Correções Necessárias	●
26 – 50%	Baixa Acessibilidade – Recomendação Urgente	●
0 – 25%	Inacessível – Representação ao TCE sugerida	●

3. Ranking das Entidades Avaliadas

A seguir, a classificação percentual das 27 entidades:

● **Excelência (≥76%)**

AGN – 100% / CAERN – 80% / POTIGÁS – 80%

Av. Getúlio Vargas, 690, 8º andar - Petrópolis - Natal/RN
Gabinete da Procuradoria Luciana Ribeiro Campos
Telefone do Gabinete: (84) 3642-7304



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público junto ao Tribunal de Contas

● **Correções necessárias (51–75%)**

ARSEP – 70% / IDEMA – 60%

● **Baixa acessibilidade (26–50%)**

DEI – 50% / IFESP – 50% / CEASA – 40% / DETRAN – 34%

DATANORTE – 30% / EMPARN – 30% / DER – 30% / EMPROTUR – 30%

FAPERN – 30% / ITEP – 30%

● **Inacessíveis ($\leq 25\%$)**

IPEM – 25% / IPERN – 25% / JUCERN – 25% / UERN – 23,40%

FJA – 20% / CEHAB – 20% / EMATER – 20% / IDIARN – 20%

IGARN – 20% / Fundase/RN – 20% / EMGERN – 10%

Fundação Djalma Marinho – 0%

MPC/RN

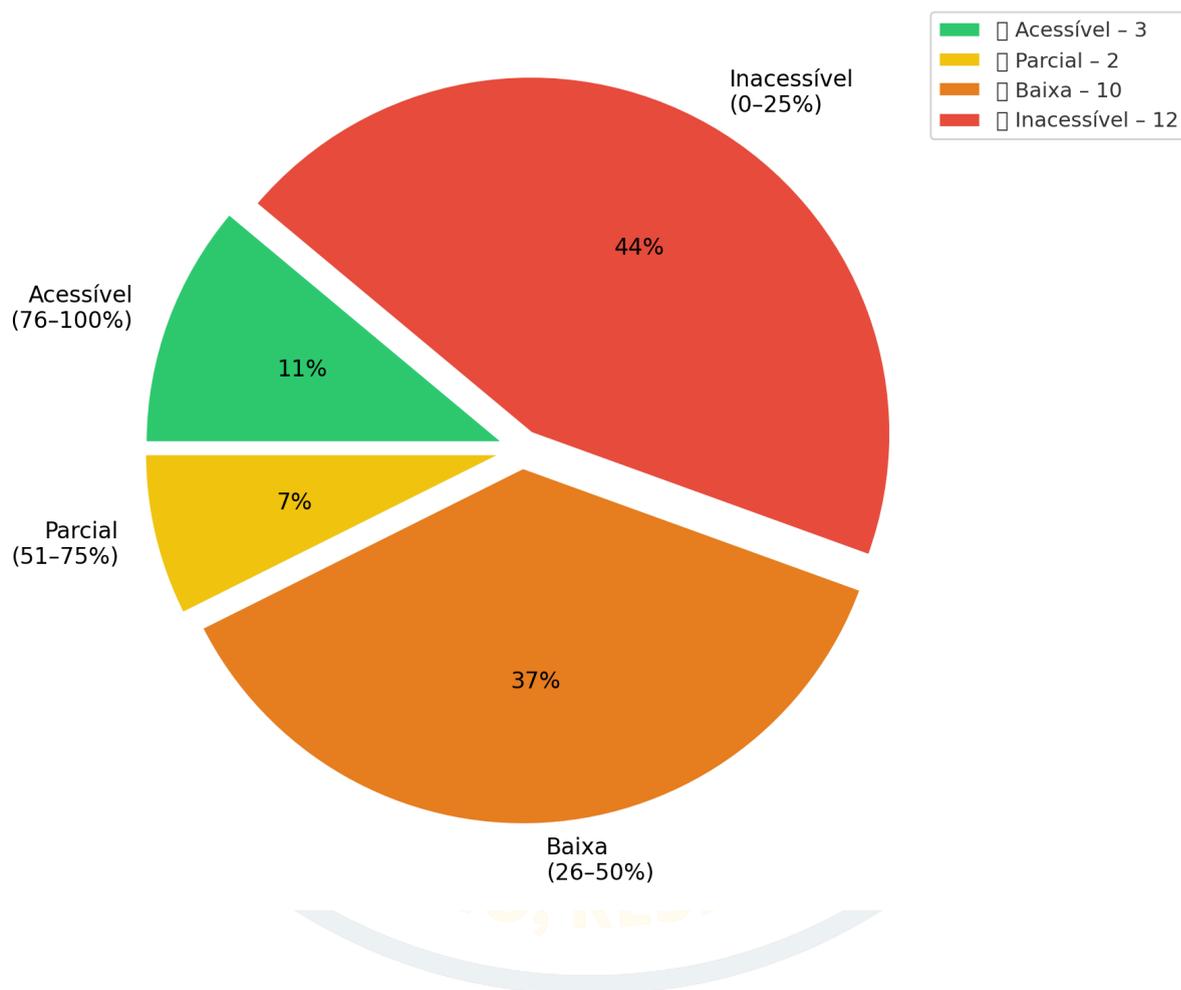
Gabinete da Procuradora Luciana Ribeiro Campos

Av. Getúlio Vargas, 690, 8º andar - Petrópolis - Natal/RN
Gabinete da Procuradoria Luciana Ribeiro Campos
Telefone do Gabinete: (84) 3642-7304



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público junto ao Tribunal de Contas

Classificação das Entidades - 1º Ciclo do Projeto Porta Aberta



4. Principais Inconformidades Identificadas

A partir dos documentos reunidos no relatório técnico, foram identificadas violações marcantes da lógica republicana de escuta pública:



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público junto ao Tribunal de Contas

- Algumas entidades possuíam apenas um canal de atendimento, utilizando exclusivamente o e-mail institucional, sem resposta automática, aviso de prazo ou meios alternativos.
- Entidades com telefone institucional inativo, em alguns casos por inadimplência contratual com operadoras telefônicas, privando os cidadãos do contato direto por tempo indefinido.
- Ausência completa de formulário funcional, mesmo em sites modernizados.
- Informações de contato desatualizadas, com e-mails que retornam como inexistentes.
- Nenhuma alternativa comunicacional para pessoas com deficiência visual, auditiva ou com limitações cognitivas.

Em um dos registros, a linha telefônica de uma entidade estadual essencial foi identificada como cancelada há mais de um ano, sem qualquer substituição funcional ou providência alternativa. Trata-se de um quadro gravíssimo, que não apenas compromete o princípio da continuidade do serviço público, mas revela práticas de má gestão, com possível omissão no zelo orçamentário, e, mais profundamente, uma distorção conceitual da finalidade do serviço público.

Aparentemente, parte da estrutura administrativa passa a operar como se o destinatário fosse apenas o sistema interno da própria entidade, ignorando que é o cidadão — sobretudo o mais vulnerável — o verdadeiro titular do direito à comunicação e à escuta institucional. Reduz-se, assim, a lógica republicana a uma gestão interna e autorreferente, que omite o dever essencial de abertura à sociedade.

Av. Getúlio Vargas, 690, 8º andar - Petrópolis - Natal/RN
Gabinete da Procuradora Luciana Ribeiro Campos
Telefone do Gabinete: (84) 3642-7304



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público junto ao Tribunal de Contas

Em diversas entidades, o único canal de atendimento disponível ao cidadão era um e-mail institucional estático, não responsivo, sem nenhuma forma de automação mínima, como confirmação de recebimento, resposta programada ou diretrizes de atendimento.

A comunicação era não apenas inacessível a grupos socialmente mais vulneráveis — como analfabetos, pessoas com deficiência sensorial, idosos, usuários de baixa renda ou com baixo letramento digital —, mas também ineficaz mesmo para os que detinham acesso técnico ao meio eletrônico. Isso porque, além de se restringir a um canal não inclusivo, os registros desses e-mails eram, na prática, fictícios: não havia qualquer interação real ou previsão de retorno.

A manutenção de canais de comunicação dessa natureza — sem resposta, sem retorno, sem presença — não representa um esforço mínimo de acessibilidade, mas sim uma forma sofisticada de omissão institucional, incompatível com os princípios da publicidade, da eficiência e da moralidade administrativa.

Segundo o IBGE (Censo 2022)¹:

- 14,2% dos adultos no Nordeste são analfabetos;
- Entre pessoas com deficiência, a taxa nacional é de 21,3%;
- Entre idosos nordestinos, 32,5% são analfabetos.

¹ Disponível em: [https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/40098-censo-2022-taxa-de-analfabetismo-cai-de-9-6-para-7-0-em-12-anos-mas-desigualdades-persistem#:~:text=A%20taxa%20de%20analfabetismo%20do,\(com%2082%2C8%25\).](https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/40098-censo-2022-taxa-de-analfabetismo-cai-de-9-6-para-7-0-em-12-anos-mas-desigualdades-persistem#:~:text=A%20taxa%20de%20analfabetismo%20do,(com%2082%2C8%25).>) Acesso em 30 mai 2025.



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público junto ao Tribunal de Contas

Isso significa que, em entidades públicas que mantêm apenas e-mails estáticos, inoperantes e não responsivos como canal oficial de comunicação, milhares de potiguares estão, na prática, impossibilitados de exercer seus direitos fundamentais de petição, acesso à informação e participação na gestão pública.

Essa configuração representa um obstáculo real ao exercício da cidadania — não um entrave meramente técnico ou administrativo, mas uma barreira estrutural que afeta diretamente os mais vulneráveis: analfabetos, pessoas com deficiência, idosos, cidadãos sem familiaridade digital ou sem acesso à internet.

Ao restringir a comunicação institucional a um canal eletrônico único, inacessível e não interativo, o Estado exclui quem mais precisa ser incluído, silencia quem mais precisa ser ouvido e afasta do controle social quem mais deveria estar próximo.

Trata-se, portanto, de um impedimento direto à efetivação das boas práticas de controle público.

Porque sem escuta, não há diálogo;

Sem diálogo, não há fiscalização;

E sem fiscalização, não há democracia que se sustente.

A omissão nesse ponto não é apenas burocrática. Ela é excludente, por impedir o acesso equitativo aos serviços públicos. É antidemocrática, por silenciar grande parte da população. É inconstitucional, por violar os direitos fundamentais previstos nos arts. 5º, XXXIII (acesso à informação) e XXXIV (direito de petição) da Constituição Federal.

Av. Getúlio Vargas, 690, 8º andar - Petrópolis - Natal/RN
Gabinete da Procuradoria Luciana Ribeiro Campos
Telefone do Gabinete: (84) 3642-7304



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público junto ao Tribunal de Contas

Quando o canal institucional serve apenas como símbolo de presença, mas não assegura funcionalidade, retorno ou acolhimento, ele não apenas deixa de cumprir seu papel: ele mente.

E nesse caso, mente com aparência de legalidade, o que é ainda mais grave.

Por isso, manter um e-mail inativo como único meio de contato não é apenas omissão: é negar a cidadania, blindar a ineficiência e fragilizar o controle social democrático.

5. Medidas Adotadas

Foram adotadas, com base nos resultados do 1º Ciclo de Avaliação, medidas compatíveis com o caráter pedagógico, resolutivo e sancionatório do Projeto, de modo a promover não apenas a responsabilização pela omissão, mas sobretudo a correção institucional e o incentivo às boas práticas. As ações adotadas dividem-se em três eixos:

- ◆ **1. Reconhecimento público das boas práticas**
- **Menção honrosa** oficial às três entidades que atingiram o padrão de excelência em acessibilidade institucional;

Av. Getúlio Vargas, 690, 8º andar - Petrópolis - Natal/RN
Gabinete da Procuradoria Luciana Ribeiro Campos
Telefone do Gabinete: (84) 3642-7304



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público junto ao Tribunal de Contas

- **Conferência do Selo Porta Aberta** – Acesso Mínimo Garantido, com emissão de certificado digital e divulgação pública no sítio do MPC/RN.
 - ◆ **2. Medidas orientativas de reconciliação institucional**
- Expedição de **Recomendação Ministerial** às 24 entidades que apresentaram inconformidades, fixando-se o prazo de 10 (dez) dias úteis para a regularização dos canais de atendimento institucional, com fundamento na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), na Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015) e nos princípios constitucionais da Administração Pública, notadamente os da eficiência, publicidade e moralidade.

Ainda que o Ministério Público de Contas disponha de instrumental jurídico suficiente para promover, de imediato, representações por omissão grave, optou-se, neste primeiro momento, por oferecer às entidades a oportunidade de conformação espontânea e cooperativa, alinhada ao viés propositivo do Projeto Porta Aberta.

Tal opção, porém, não afasta a responsabilização nos casos em que forem identificados danos ao erário, especialmente nos sistemas de auditoria que demonstrem inadimplência contratual, interrupções de serviços essenciais ou pagamentos de juros e multas por desorganização administrativa. Nessas hipóteses, as medidas orientativas poderão ser acompanhadas ou substituídas por Representação formal junto ao Tribunal de Contas do Estado, para apuração da responsabilidade administrativa, civil e eventualmente sancionatória.

Av. Getúlio Vargas, 690, 8º andar - Petrópolis - Natal/RN
Gabinete da Procuradoria Luciana Ribeiro Campos
Telefone do Gabinete: (84) 3642-7304



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público junto ao Tribunal de Contas

◆ **3. Medidas repressivas e de responsabilização**

- Representações ao Tribunal de Contas do Estado do RN serão formalizadas nos casos de inércia ou não conformidade dentro do prazo estabelecido, podendo ensejar apuração de responsabilidade administrativa e outras medidas cabíveis à luz da Lei nº 14.230/2021 (nova Lei de Improbidade Administrativa), especialmente nos casos de violação grave à continuidade e acessibilidade do serviço público.

6. Arquivamento e Transparência

Todos os documentos comprobatórios, evidências, formulários de verificação, registros técnicos e certificados expedidos serão arquivados no Gabinete da Procuradora do Ministério Público de Contas, Dra. Luciana Ribeiro Campos, como parte da memória institucional do projeto.

Esses dados permanecerão à disposição para fins de fiscalização, controle, acompanhamento das recomendações e futuras auditorias, garantindo a rastreabilidade e a integridade das ações promovidas no âmbito do Projeto Porta Aberta: Acesso Mínimo, Respeito Máximo.

Gabinete da Procuradora Luciana Ribeiro Campos

Av. Getúlio Vargas, 690, 8º andar - Petrópolis - Natal/RN
Gabinete da Procuradoria Luciana Ribeiro Campos
Telefone do Gabinete: (84) 3642-7304



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público junto ao Tribunal de Contas

7. Conclusão

O Projeto Porta Aberta demonstrou que a escuta pública precisa deixar de ser exceção e voltar a ser regra.

O silêncio institucional que hoje isola parte da sociedade é também um sintoma de exclusão orçamentária, digital e ética.

Mas também ficou provado que é possível fazer diferente. Com zelo. Com verdade. Com humanidade.

Natal (RN), 30 de maio de 2025.

Luciana Ribeiro Campos
Procuradora do Ministério Público de Contas



*“Abri as portas,
para que entre o povo justo,
que guarda a fidelidade.”*

(Isaias 26,2)



MPC/RN
Gabinete da Procuradora Luciana Ribeiro Campos

Av. Getúlio Vargas, 690, 8º andar - Petrópolis - Natal/RN
Gabinete da Procuradoria Luciana Ribeiro Campos
Telefone do Gabinete: (84) 3642-7304



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público junto ao Tribunal de Contas

Anexo Único – Ranking do 1º Ciclo de Avaliação

Projeto Porta Aberta: Acesso Mínimo, Respeito Máximo

Encerramento: 30 de maio de 2025

Nº	Entidade	Resultado
1	Agência de Fomento do RN – AGN	100%
2	Companhia de Águas e Esgotos do RN – CAERN	80%
3	Companhia Potiguar de Gás do RN – POTIGÁS	80%
4	Agência Reguladora de Serviços Públicos do RN – ARSEP	70%
5	Instituto de Desenvolvimento Sustentável e Meio Ambiente do RN – IDEMA	60%
6	Departamento Estadual de Imprensa – DEI	50%
7	Instituto de Formação de Professores Presidente Kennedy – IFESP	50%
8	Centrais de Abastecimento do RN – CEASA	50%
9	Departamento Estadual de Trânsito do RN – DETRAN	34%
10	Companhia de Processamento de Dados do RN – DATANORTE	30%
11	Empresa de Pesquisa Agropecuária do RN – EMPARN	30%
12	Departamento de Estradas de Rodagem – DER	30%

Av. Getúlio Vargas, 690, 8º andar - Petrópolis - Natal/RN
Gabinete da Procuradoria Luciana Ribeiro Campos
Telefone do Gabinete: (84) 3642-7304



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público junto ao Tribunal de Contas

Nº	Entidade	Resultado
13	Empresa Potiguar de Promoção Turística – EMPROTUR	30%
14	Fundação de Amparo e Promoção da Ciência, Tecnologia e Inovação do RN – FAPERN	30%
15	Instituto Técnico-Científico de Perícia – ITEP	30%
16	Instituto de Pesos e Medidas do RN – IPEM	25%
17	Instituto de Previdência do RN – IPERN	25%
18	Junta Comercial do Estado do RN – JUCERN	25%
19	Universidade do Estado do RN – UERN	23,4%
20	Fundação José Augusto – FJA	20%
21	Companhia Estadual de Habitação e Desenvolvimento – CEHAB	20%
22	Instituto de Assistência Técnica e Extensão Rural do RN – EMATER	20%
23	Instituto de Defesa e Inspeção Agropecuária do RN – IDIARN	20%
24	Instituto de Gestão das Águas do RN – IGARN	20%
25	Fundação de Atendimento Socioeducativo – Fundase/RN	20%
26	Empresa Gestora de Ativos do RN – EMGERN	10%
27	Fundação Djalma Marinho	0%

Av. Getúlio Vargas, 690, 8º andar - Petrópolis - Natal/RN
Gabinete da Procuradoria Luciana Ribeiro Campos
Telefone do Gabinete: (84) 3642-7304