



**Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público de Contas**

Relatório do 2º Ciclo – Projeto “Porta Aberta: Acesso Mínimo, Respeito Máximo”

Encerramento do ciclo: agosto de 2025

1. Introdução	1
2. Metodologia	3
3. Resultados do 2º Ciclo	6
3.1. Ranking de evolução absoluta (por entidade)	10
3.2. Ranking de evolução relativa (por entidade)	11
3.3. Ranking de desempenho consolidado (Ciclo 2 por entidade)	13
3.4. Ranking de desempenho por indicador (Ciclo 2)	13
3.5. Retrato gráfico dos Achados	15
3.6. Diante desse panorama, quais são as expectativas para as entidades monitoradas?	20
3.7. A realidade analítica dos indicadores	24
4. Medidas adotadas	34
5. Conclusões	35
6. Perspectivas e próximos passos	38
Síntese Executiva do 2º Ciclo – Projeto Porta Aberta	40

1. Introdução

O Projeto “Porta Aberta: Acesso Mínimo, Respeito Máximo”, instituído pela Portaria n.º 004/2025 – PROC_LRC (Natal/RN, 26 de maio de 2025), nasce de uma convicção simples e normativa: sem escuta não há controle social efetivo e, sem controle social, não há democracia sustentável. A abertura de canais institucionais não é adereço; é núcleo



Estado do Rio Grande do Norte Ministério Público de Contas

elementar de uma Administração que se submete ao povo que serve. Por isso, o Projeto organiza, padroniza e publiciza a verificação do “acesso mínimo” — isto é, a existência e o funcionamento real de meios básicos de contato — como condição essencial de respeito institucional.

A iniciativa ancora-se em deveres constitucionais e legais já vigentes: publicidade e eficiência administrativas (art. 37, caput, CF), direito de acesso à informação e de petição (art. 5º, XXXIII e XXXIV, CF), transparência ativa e gestão da informação (Lei 12.527/2011), proteção de dados pessoais (Lei 13.709/2018) e acessibilidade comunicacional inclusiva (Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, com status constitucional, e Lei 13.146/2015). Na prática, isso significa que telefones institucionais, e-mails, formulários, chats e instruções claras no sítio oficial precisam existir e ser localizáveis; além disso, devem funcionar, com protocolo, resposta e alternativas acessíveis para pessoas com deficiência. “Canal simbólico” é descumprimento de dever, não cumprimento parcial.

O objetivo geral do Projeto é induzir, por meio de fiscalização contínua e transparente, um padrão básico universal de contato público com as entidades fiscalizadas, começando pela Administração Indireta Estadual do RN e, progressivamente, alcançando as entidades municipais jurisdicionadas. Para tanto, adota-se um modelo de verificação simples e auditável, com indicadores binários, matriz cromática de classificação e consequências proporcionais: reconhecimento público por excelência (Selo Porta Aberta), recomendação corretiva com prazo certo e, em caso de inércia, representação ao TCE/RN para apuração de responsabilidade, inclusive sob a Lei 14.230/2021 (Improbidade Administrativa).

Especificamente, o Projeto persegue quatro objetivos operacionais: primeiro, garantir ao cidadão meios efetivos e identificáveis de contato (telefone, e-mail, formulário e canal direto); segundo, assegurar rastreabilidade básica (protocolo/auto-resposta e prazos); terceiro, promover acessibilidade comunicacional para PCD como requisito de cidadania e não como exceção benevolente; e, quarto, consolidar cultura institucional de presença, resposta e aprendizado, na qual correções simples e de baixo custo tenham alta prioridade por seu impacto social imediato.

Por fim, o Projeto assume um vetor pedagógico: diagnosticar para corrigir, corrigir para incluir, incluir para governar com legitimidade. Ao medir o essencial — se o cidadão



Estado do Rio Grande do Norte Ministério Público de Contas

consegue falar com o Estado e ser ouvido — o “Porta Aberta” converte princípios em prática verificável, reduz assimetrias informacionais e protege a confiança pública nas instituições.

2. Metodologia

O 2º ciclo do Projeto “Porta Aberta: Acesso Mínimo, Respeito Máximo” (junho–agosto/2025) observou o rito padronizado pela Portaria n.º 004/2025 – PROC_LRC, com foco nas 24 (vinte e quatro) entidades que apresentaram inconformidades no 1º ciclo, excluídas da amostra as três certificadas por excelência (AGN, CAERN e Potigás), que permanecem como padrão de referência. O objetivo operacional deste ciclo foi verificar, de modo comparável, a evolução ou a persistência das falhas, assegurando rastreabilidade metodológica plena das verificações.

A aferição baseou-se em 10 (dez) indicadores objetivos e binários (1 = cumpre; 0 = não cumpre), cada qual correspondendo a 10% da pontuação total: (i) telefone institucional divulgado no site oficial; (ii) telefone verificado como ativo; (iii) atendimento telefônico confirmado em dois turnos; (iv) e-mail institucional divulgado; (v) resposta por e-mail em até 48h; (vi) formulário eletrônico funcional; (vii) resposta automática ou protocolo de recebimento; (viii) canal de interação direta funcional (WhatsApp Business, chatbot ou equivalente); (ix) informações de contato localizáveis em até dois cliques no site oficial; (x) comunicação visual e auditiva acessível a pessoas com deficiência. A somatória gera um percentual de adesão e a consequente classificação cromática: vermelho (0–25%), laranja (26–50%), amarelo (51–75%) e verde (76–100%).

As testagens foram executadas por membros do Gabinete da Procuradora em dias e turnos distintos, seguindo roteiro operativo único e formulário eletrônico padronizado. Cada verificação exigiu evidência documental mínima: capturas de tela com URL visível e carimbo temporal, protocolos automáticos, registros de ligação/chamadas atendidas e, quando aplicável, gravações de mensagens de resposta ou de atendimento digital. Todas as evidências foram arquivadas em repositório eletrônico próprio, com identificação da entidade, data/hora, responsável técnico e breve descrição do achado, garantindo reprodutibilidade e auditoria posterior.



Estado do Rio Grande do Norte Ministério Público de Contas

Para mitigar vieses, adotaram-se três salvaguardas metodológicas: (a) repetição de tentativas em dois turnos distintos para o item “atendimento telefônico” e, quando necessário, reconfirmação em data diversa; (b) verificação cruzada entre avaliadores para casos limítrofes — como auto-respostas genéricas sem número de protocolo, sites com acessibilidade parcial ou canais “em manutenção”; (c) padronização de critérios de corte, considerando como resposta por e-mail apenas aquelas que contivessem conteúdo minimamente pertinente ao pedido, e não mero recebimento automático sem prazo.

A análise comparativa entre ciclos observou as mesmas definições, evitando mudanças de instrumento no meio do monitoramento. As diferenças metodológicas foram explicitadas no corpo do relatório apenas quando relevantes para a interpretação (p. ex., exclusão das entidades já certificadas no 1º ciclo). As limitações reconhecidas incluem: (i) janelas curtas entre tentativas em órgãos com expediente reduzido; (ii) indisponibilidade temporária de portais por manutenção não previamente anunciada; (iii) heterogeneidade no grau de maturidade dos sistemas internos de atendimento. Tais limitações foram tratadas por meio de retentativas e registro transparente no dossiê da entidade.

Foi calculada, para cada entidade e para cada indicador, a adesão absoluta e a evolução entre os ciclos 1 e 2.

1. Adesão absoluta

Considerando que a matriz contém 10 indicadores, a adesão foi definida pela seguinte fórmula:

$$\%Adesão = \frac{Ciclo\ 2}{10} \times 100$$

Exemplo: ARSEP → 9/10=90%

2. Evolução relativa (comparação entre ciclos)



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público de Contas

Para mensurar o avanço ou retrocesso, foram adotados dois métodos complementares:

a) Evolução relativa proporcional

$$\%Evolução = \frac{Ciclo\ 2 - Ciclo\ 1}{Ciclo\ 1} \times 100$$

Exemplo: ARSEP $\rightarrow (9-7)/7=+28,6\%$

Essa fórmula mostra o crescimento em relação ao que a entidade já possuía. Entretanto, apresenta limitações:

- Quando o valor inicial é baixo, mesmo pequenos avanços geram percentuais muito altos (ex.: CEHAB 2 $\rightarrow$ 5 = +150%).
- Quando o valor inicial é zero e há avanço no ciclo seguinte, o resultado tende ao infinito (∞). Nesses casos, registrou-se a expressão “evolução absoluta a partir de zero”.
- Quando não houve alteração entre os ciclos (ex fictício.: FDM 0 $\rightarrow$ 0), a evolução é 0%.

b) Evolução absoluta em pontos percentuais (p.p.)

Para corrigir a distorção visual do método anterior, também foi calculada a diferença simples entre as taxas de adesão dos dois ciclos:

$$\Delta Adesão = \%Adesão(C2) - \%Adesão(C1)$$



Estado do Rio Grande do Norte Ministério Público de Contas

Exemplo: CEHAB → 20% (C1) → 50% (C2) = +30 p.p.

Exemplo: ARSEP → 70% (C1) → 90% (C2) = +20 p.p.

Esse método mostra o quanto cada entidade avançou no caminho total de 0 a 100%, sendo mais estável para comparações entre entidades.

Em uma síntese metodológica:

- A adesão absoluta mostra o nível atual de cumprimento dos indicadores.
- A evolução relativa mostra a intensidade proporcional do crescimento em relação ao patamar inicial.

Os resultados foram consolidados em planilha de controle, com cálculo automático de pontuação, geração do percentual e atribuição cromática. As consequências seguem o regime da Portaria: certificação e menção honrosa no sítio institucional para desempenhos iguais ou superiores a 90%; expedição de Recomendação Ministerial para entidades com até 75%, fixando prazo fatal para correção; e, em caso de inércia, representação ao TCE/RN para apuração de responsabilidade, inclusive à luz da Lei 14.230/2021 (Lei de Improbidade Administrativa).

3. Resultados do 2º Ciclo

Entre junho e agosto de 2025, o Projeto “Porta Aberta: Acesso Mínimo, Respeito Máximo” avaliou 24 entidades da Administração Indireta Estadual do RN. Todas haviam sido classificadas como irregulares no 1º ciclo. As três estatais certificadas por excelência na rodada inaugural (AGN, CAERN e Potigás) foram metodologicamente excluídas e permanecem como padrão de referência.

O panorama geral revelou melhora, mas ainda em patamar insuficiente. A média de adesão passou de 28,8% no Ciclo 1 para 51,3% no Ciclo 2 — um avanço de +22,5 pontos



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público de Contas

percentuais. Isso significa que, em média, cada entidade cumpre pouco mais da metade do padrão básico, ainda distante da universalização (100%).

A mediana evoluiu de 30% para 50% (+20 p.p.), sinalizando tendência positiva, mas também uma concentração persistente em faixas críticas. Dois terços das entidades (66,7%) permanecem na cor laranja; apenas 16,7% alcançaram excelência (verde) e 12,5% chegaram ao nível parcial (amarelo). A boa notícia foi a queda brusca da faixa vermelha: de 44,4% no primeiro ciclo para 4,2% agora.

Esse quadro mostra avanços, mas também a permanência de uma acessibilidade comunicacional fragmentada, irregular e, muitas vezes, simbólica. O movimento é estrutural, embora desigual: algumas entidades avançaram muito, como EMGERN e JUCERN; outras, porém, regrediram — caso do IDEMA e da FAPERN.

Essas constatações ganham contorno mais nítido quando traduzidas em números. As tabelas a seguir consolidam, de forma comparativa, os resultados das entidades e dos indicadores entre o 1º e o 2º ciclo. A primeira mostra, caso a caso, a evolução percentual das entidades, destacando avanços e retrocessos. A segunda organiza o desempenho por indicador, permitindo visualizar em quais dimensões houve progresso estrutural e em quais persistem lacunas críticas. Juntas, oferecem a base empírica que sustenta a análise interpretativa e orientam a leitura dos rankings evolutivos apresentados na sequência.

 **Tabela comparativa – Ciclo 1 x Ciclo 2**

Entidade	Ciclo 1	Ciclo 2	% Adesão C1	% Adesão C2	Evolução absoluta (p.p.)	Evolução relativa (%)
ARSEP	7	9	70%	90%	+20,0	+28,6%
CEASA	4	5	40%	50%	+10,0	+25,0%
CEHAB	2	5	20%	50%	+30,0	+150,0%
DATANORTE	3	5	30%	50%	+20,0	+66,7%



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público de Contas

Entidade	Ciclo 1	Ciclo 2	% Adesão C1	% Adesão C2	Evolução absoluta (p.p.)	Evolução relativa (%)
DEI	5	6	50%	60%	+10,0	+20,0%
DER	2	4	20%	40%	+20,0	+100,0%
DETRAN	2	6	20%	60%	+40,0	+200,0%
EMATER	2	4	20%	40%	+20,0	+100,0%
EMGERN	1	8	10%	80%	+70,0	+700,0%
EMPARN	3	4	30%	40%	+10,0	+33,3%
EMPROTUR	3	3	30%	30%	0,0	0,0%
FAPERN	3	2	30%	20%	-10,0	-33,3%
FDM	0	5	0%	50%	+50,0	∞ (a partir de zero)
FJA	2	5	20%	50%	+30,0	+150,0%
FUNDASE	2	4	20%	40%	+20,0	+100,0%
IDEMA	6	5	60%	50%	-10,0	-16,7%
IDIARN	2	4	20%	40%	+20,0	+100,0%
IFESP	5	8	50%	80%	+30,0	+60,0%
IGARN	2	4	20%	40%	+20,0	+100,0%
IPEM	3	4	30%	40%	+10,0	+33,3%
IPERN	3	4	30%	40%	+10,0	+33,3%
ITEP	3	4	30%	40%	+10,0	+33,3%



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público de Contas

Entidade	Ciclo 1	Ciclo 2	% Adesão C1	% Adesão C2	Evolução absoluta (p.p.)	Evolução relativa (%)
JUCERN	3	9	30%	90%	+60,0	+200,0%
UERN	1	6	10%	60%	+50,0	+500,0%

 Tabela corrigida de indicadores – Ciclo 1 x Ciclo 2

Indicador		Ciclo 1	Ciclo 2	Ciclo 1 (% adesão)	Ciclo 2 (% adesão)	Evolução absoluta (p.p.)	Evolução relativa (%)
Telefone institucional divulgado		4	7	14,8%	29,2%	+14,4 p.p.	+97,3%
Telefone verificado como ativo		5	7	18,5%	29,2%	+10,7 p.p.	+57,9%
Atendimento telefônico em dois turnos distintos		6	7	22,2%	29,2%	+7,0 p.p.	+31,5%
E-mail institucional divulgado		18	24	66,7%	100,0%	+33,3 p.p.	+50,0%
Resposta ao e-mail em até 48h		6	9	22,2%	37,5%	+15,3 p.p.	+68,9%
Formulário eletrônico funcional		3	17	11,1%	70,8%	+59,7 p.p.	+537,0%
Resposta automática/protocolo de recebimento		0	17	0,0%	70,8%	70,8p.p.	∞ (a partir de zero)
Canal de interação direta (WhatsApp, chatbot, etc.)		3	6	11,1%	25,0%	+13,9 p.p.	+125,0%



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público de Contas

Indicador	Ciclo 1	Ciclo 2	Ciclo 1 (% adesão)	Ciclo 2 (% adesão)	Evolução absoluta (p.p.)	Evolução relativa (%)
Informações localizadas em até dois cliques	21	24	77,8%	100%	+22,2 p.p.	+28,6%
Acessibilidade comunicacional para PCD	3	5	11,1%	20,8%	+9,7 p.p.	+87,3%

Para aprofundar a análise evolutiva, foram elaborados quatro rankings distintos, cada um com foco específico no desempenho das entidades e dos indicadores. Essa abordagem dá mais clareza à leitura dos resultados, permitindo distinguir avanços absolutos, relativos, consolidados e temáticos.

3.1. Ranking de evolução absoluta (por entidade)

Esse ranking mede quantos indicadores adicionais cada entidade passou a cumprir no segundo ciclo em comparação com o primeiro. Ele mostra, em termos concretos, quantos novos requisitos foram efetivamente incorporados. A EMGERN, por exemplo, saltou de 1 para 8 indicadores, e a JUCERN de 3 para 9, revelando avanços estruturais relevantes. A FDM, embora partisse de patamares críticos, também apresentou salto expressivo.

Ranking 1 – Evolução absoluta (indicadores ganhos)

1. EMGERN → **1** → **8** (+7)
2. JUCERN → **3** → **9** (+6)
3. FDM → **0** → **5** (+5)
4. UERN → **1** → **6** (+5)



Estado do Rio Grande do Norte Ministério Público de Contas

5. DETRAN → 2 → 6 (+4)
6. FJA → 2 → 5 (+3)
7. CEHAB → 2 → 5 (+3)
8. IFESP → 5 → 8 (+3)
9. FUNDASE, IGARN, IDIARN, DER, DATANORTE, EMATER, ARSEP → +2
10. CEASA, EMPARN, IPEM, IPERN, ITEP, DEI → +1
11. EMPROTUR → 0
12. FAPERN → -1
13. IDEMA → -1

3.2. Ranking de evolução relativa (por entidade)

Aqui, a métrica considera a intensidade proporcional do crescimento em relação ao ponto de partida. Essa visão ressalta especialmente os órgãos que, embora com baixa base inicial, apresentaram progressos significativos. A EMGERN (+700%) é exemplo de como pequenas estruturas podem dar passos largos quando parte de quase nada. Contudo, o método também evidencia uma limitação: entidades que começaram do zero (como a FDM) apresentam evolução “infinita”, registrada metodologicamente como “evolução absoluta a partir de zero”.

Ranking 2 – Evolução relativa (%)

1. FDM → 0 → 5 (∞ – evolução absoluta a partir de zero)



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público de Contas

2. EMGERN → **+700%**
3. UERN → **+500%**
4. DETRAN → **+200%**
5. JUCERN → **+200%**
6. FJA → **+150%**
7. CEHAB → **+150%**
8. FUNDASE, DER, EMATER, IGARN, IDIARN → **+100%**
9. DATANORTE → **+66,7%**
10. IFESP → **+60%**
11. IPEM, IPERN, ITEP, EMPARN → **+33,3%**
12. ARSEP → **+28,6%**
13. CEASA → **+25%**
14. DEI → **+20%**
15. EMPROTUR → **0%**
16. IDEMA → **-16,7%**
17. FAPERN → **-33,3%**



Estado do Rio Grande do Norte Ministério Público de Contas

3.3. Ranking de desempenho consolidado (Ciclo 2 por entidade)

Esse ranking ordena as entidades exclusivamente pelo resultado do segundo ciclo, sem considerar o ponto de partida. Sua função é mostrar “quem está melhor hoje”. ARSEP e JUCERN, ambas com 90% de adesão, lideram como referência de boas práticas, seguidas por IFESP e EMGERN, com 80%. Esse recorte é útil para o acompanhamento imediato e para a concessão do Selo Porta Aberta.



Ranking 3 – Desempenho consolidado (Ciclo 2)

- **90%:** ARSEP, JUCERN
- **80%:** IFESP, EMGERN
- **60%:** DETRAN, UERN, DEI
- **50%:** IDEMA, CEASA, CEHAB, DATANORTE, FJA, FDM
- **40%:** FUNDASE, EMATER, IDIARN, IGARN, IPEM, IPERN, ITEP, EMPARN, DER
- **30%:** EMPROTUR
- **20%:** FAPERN

3.4. Ranking de desempenho por indicador (Ciclo 2)

A análise desloca o foco das entidades para os próprios indicadores. O ranking evidencia quais exigências já estão consolidadas e quais ainda permanecem como gargalos estruturais. Enquanto a divulgação de e-mail tornou-se universal (100%), a acessibilidade comunicacional para pessoas com deficiência segue restrita a apenas 20,8%, revelando exclusão sistemática. Esse olhar permite compreender se as falhas decorrem da fragilidade de instituições específicas ou da dificuldade generalizada em cumprir determinados critérios.



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público de Contas



Ranking dos indicadores no Ciclo 2 (2025.2)

(ordem decrescente de adesão entre as 24 entidades; entre parênteses, o nº de entidades)

1. E-mail divulgado — 100,0% (24/24)
2. Informações em até dois cliques — 100,0% (24/24)
3. Formulário eletrônico funcional — 70,8% (17/24)
4. Resposta automática / protocolo — 70,8% (17/24)
5. Resposta por e-mail em até 24h — 37,5% (9/24)
6. Telefone divulgado — 29,2% (7/24)
7. Telefone ativo — 29,2% (7/24)
8. Atendimento telefônico em dois turnos — 29,2% (7/24)
9. Canal direto (WhatsApp/chatbot) — 25,0% (6/24)
10. Acessibilidade para PCD — 20,8% (5/24)

Diante dos dados compilados, no extremo positivo **ARSEP e JUCERN** alcançaram 90% e, de acordo com os critérios do Selo Porta Aberta – Acesso Mínimo Garantido ($\geq 90\%$), foram certificadas. **IFESP e EMGERN** também figuram na faixa de excelência (verde, $\geq 76\%$), mas ainda com espaço para avanços estruturais: pela nova Portaria, só receberão o selo quando atingirem o mínimo de 90%. No polo oposto, a única entidade classificada como **Inacessível** (vermelho, $\leq 25\%$) foi a **FAPERN**. A distribuição por faixas no



Estado do Rio Grande do Norte Ministério Público de Contas

ciclo ficou assim: 4 excelência (16,7%), 3 parciais (12,5%), 16 baixa acessibilidade (66,7%) e 1 inacessível (4,2%).

Do ponto de vista evolutivo, a comparação entre ciclos revela um quadro ambíguo. O número de entidades totalmente inacessíveis caiu de **12 para 1**, e as classificadas como “parciais” cresceram de **2 para 3**. Houve também aumento no grupo de excelência — de **3 para 4 entidades**.

Recorde-se que o universo da amostra no Ciclo 2 foi de **24 entidades (N=24)**, diferente do primeiro ciclo, que contou com **27 (N=27)**. Foram excluídas aquelas que já haviam recebido o selo, pois o objetivo do projeto é, sobretudo, abrir as portas da Administração Pública, conscientizando e incentivando boas práticas. Uma vez encerrado o ciclo de fiscalização, as entidades certificadas deixam a amostra. Podem voltar a ser monitoradas no futuro, mas não são mais objeto do mesmo ciclo, justamente por já terem demonstrado, desde o início, atendimento aos requisitos mínimos de acessibilidade. Esse filtro metodológico possibilita que a fiscalização avance para novas entidades, ampliando o alcance do projeto e incentivando a adoção de boas práticas em todo o sistema público.

No recorte atual, a distribuição das entidades entre as faixas de acessibilidade ficou assim:

- **Excelência (≥76%)** – 4 entidades (16,7%)
- **Parciais (51–75%)** – 3 entidades (12,5%)
- **Baixa acessibilidade (26–50%)** – 16 entidades (66,7%)
- **Inacessíveis (≤25%)** – 1 entidade (4,2%)

Esse retrato traduz em cores o que os números já sugeriam: a queda drástica do vermelho é um ganho expressivo, mas a permanência de dois terços das entidades na faixa laranja mostra que o desafio central ainda está longe de ser superado.

3.5. Retrato gráfico dos Achados

A consolidação desses dados pode ser vista de forma mais clara na tabela a seguir, que organiza a distribuição das entidades por faixas cromáticas em cada ciclo. Esse quadro



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público de Contas

permite visualizar, de modo sintético, a migração entre níveis de acessibilidade — da excelência à inacessibilidade. Foi a partir dessa mesma base que se elaborou o gráfico de tendência apresentado mais à frente, o qual ilustra a queda drástica das entidades vermelhas e a expansão do grupo em laranja, ainda sem configurar universalização de acesso.

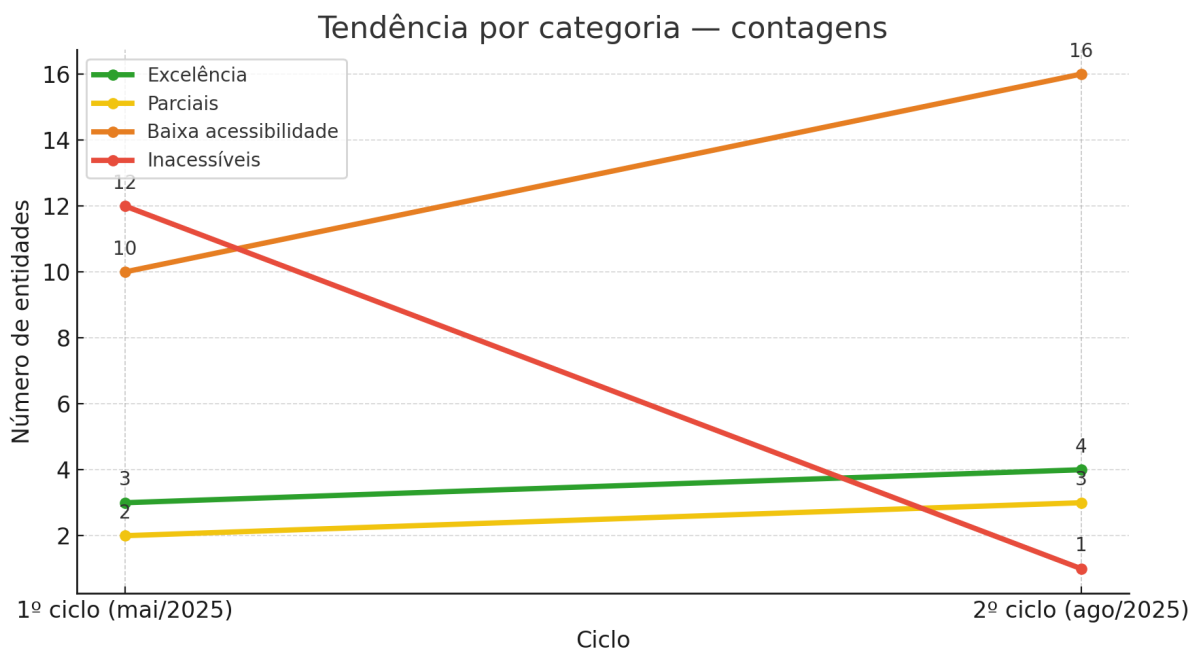
Ciclo	Entidades avaliadas	Excelência	Parciais	Baixa acessibilidade	Inacessíveis
1º ciclo (mai/2025)	27	3	2	10	12
2º ciclo (ago/2025)	24	4	3	16	1

O gráfico de linhas explicita as trajetórias: a curva dos **Inacessíveis** despenca (12→1), enquanto a de **Baixa acessibilidade** sobe no curto prazo (10→16), absorvendo as entidades que saíram do vermelho. Já as linhas de **Parciais** e **Excelência** crescem de forma constante (Excelência 11,1% → 16,7%; Parciais 7,4% → 12,5%), indicando ganho progressivo de maturidade dos canais.

Essa leitura dinâmica revela o chamado “efeito escada”: primeiro retira-se do vermelho, depois estabiliza-se no laranja e, em seguida, avança-se gradualmente para o amarelo e o verde. Em outras palavras, o movimento positivo ocorre na sequência “**sem canal**” → “**canal mínimo**” → “**canal parcial**” → “**excelência**”. Em políticas públicas, esse efeito escada é esperado: a prioridade é reduzir a exclusão total e, só então, elevar a qualidade do atendimento.



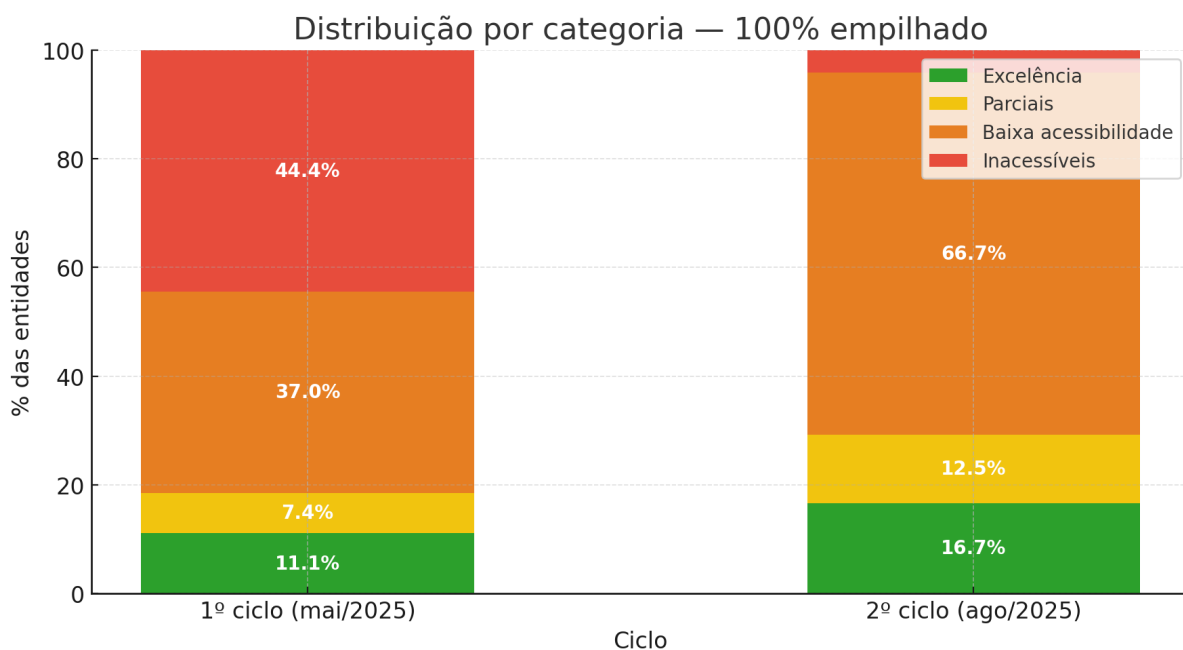
Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público de Contas



O gráfico 100% empilhado evidencia, de imediato, a mudança na composição entre os ciclos. A fatia de **Inacessíveis** encolheu drasticamente, de 44,4% para 4,2%, enquanto a de **Baixa acessibilidade** cresceu para 66,7%. Esse aumento não indica retrocesso, mas traduz o movimento de **migração positiva**: muitas entidades saíram do vermelho e se estabilizaram, primeiro, no laranja, antes de avançarem às faixas superiores. Paralelamente, as porções de **Parciais** e **Excelência** também se alargaram, refletindo o ganho gradual de qualidade no acesso.



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público de Contas



O gráfico a seguir demonstra a evolução entre o 1º ciclo (maio/2025) e o 2º ciclo (ago/2025), considerando as diferenças metodológicas. Ele evidencia que, embora a faixa de **Inacessíveis** tenha diminuído de forma acentuada, os avanços rumo à excelência ainda foram tímidos e concentrados em poucos casos.

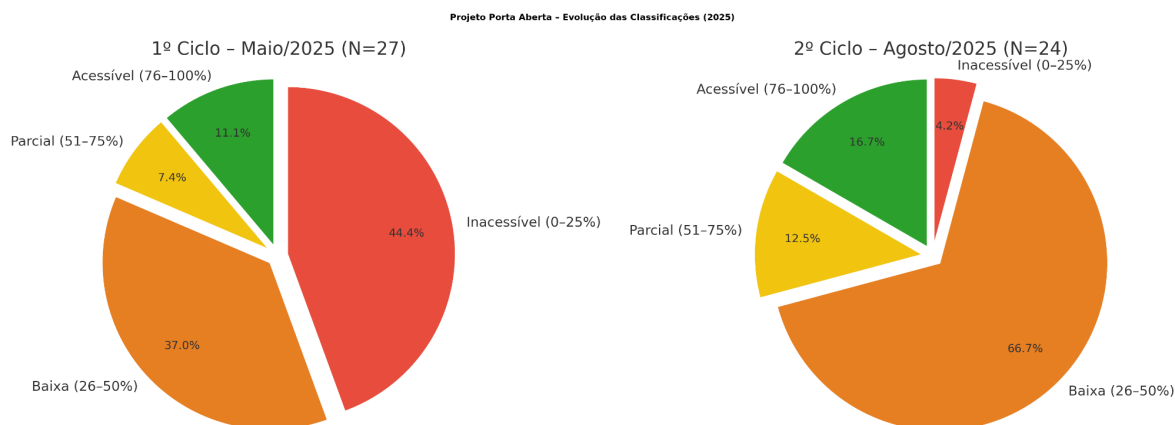
Os dois gráficos de pizza funcionam como retratos complementares de cada ciclo. No 1º (N=27), a grande fatia vermelha traduz o ponto de partida mais crítico; no 2º (N=24), a pizza se reorganiza: o vermelho praticamente desaparece, o laranja domina como etapa de transição e as cores amarela e verde se ampliam.

Em conjunto, os três formatos contam a mesma história sob ângulos distintos: queda forte da inacessibilidade, expansão transitória do nível básico e avanço consistente rumo às faixas de desempenho superior. Esse padrão reforça a necessidade de ampliar os ciclos e manter o monitoramento reiterado, até consolidar a migração definitiva para o amarelo e, progressivamente, para o verde.



Gabinete da Procuradora
Luciana Ribeiro Campos - MPC/RN

Estado do Rio Grande do Norte Ministério Público de Contas

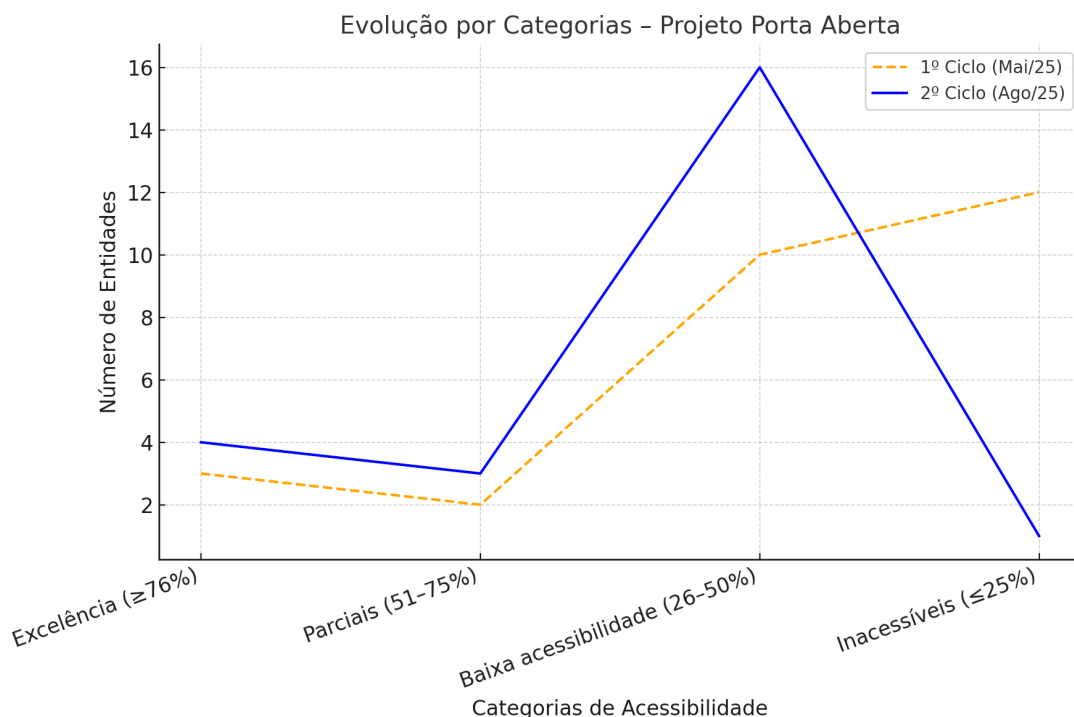


O gráfico de linhas de tendência, abaixo, mostra a evolução das categorias entre o 1º e o 2º ciclo:

- **Inacessíveis:** caíram de 12 → 1
- **Baixa acessibilidade:** subiram de 10 → 16
- **Parciais:** cresceram de 2 → 3
- **Excelência:** aumentaram de 3 → 4



**Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público de Contas**



3.6. Diante desse panorama, quais são as expectativas para as entidades monitoradas?

A tendência é de queda acentuada no grupo de **Inacessíveis (vermelho)** — movimento já confirmado pela redução de 44,4% para 4,2%. Para a faixa de **Baixa acessibilidade (laranja)**, projeta-se aumento no curto prazo, absorvendo as entidades que deixam o vermelho, seguido de queda no médio prazo, à medida que as ações corretivas surtirem efeito e permitirem a migração para o amarelo e o verde. Já para **Parciais e Excelência**, a expectativa é de crescimento gradual, como demonstram os dados: Excelência de 11,1% para 16,7% e Parciais de 7,4% para 12,5%.

As **implicações regulatórias** desses achados apontam para a necessidade de ajuste da Portaria: (i) ampliar a duração dos ciclos e (ii) aumentar o número de rodadas de monitoramento sobre o mesmo conjunto de entidades antes de avançar para um novo



Estado do Rio Grande do Norte Ministério Público de Contas

grupo, estabelecendo metas graduais por faixa — do vermelho ao laranja, do laranja ao amarelo e, por fim, ao verde.

A análise individual das entidades confirma nuances importantes. Entre os avanços, destacam-se: **JUCERN**, que atingiu 90% e foi certificada; **EMGERN** e **IFESP**, que migraram para a faixa de excelência; além das evoluções percentuais de **FDM (50%, baixa acessibilidade)** e **UERN (60%, nível parcial)**. Em contrapartida, **CEHAB (50%)**, **EMATER**, **IGARN** e **FUNDASE** permanecem em baixa acessibilidade, evidenciando lacunas estruturais que ainda impedem sua ascensão às faixas superiores.

A análise individual das entidades expõe contradições institucionais ainda mais graves quando se considera o perfil da população usuária de cada órgão. Não se trata apenas de percentuais abstratos: por trás de cada indicador não cumprido estão cidadãos reais que encontram portas fechadas justamente onde deveriam receber acolhimento e orientação.

No caso da **UERN**, a situação é paradigmática. Como instituição voltada à educação pública superior, deveria ser referência em transparência, diálogo e acessibilidade. No entanto, manteve-se em condição de inacessibilidade prática nos eixos de resposta, rastreabilidade e canais síncronos, com apenas avanços marginais em aspectos digitais. É um contrassenso que uma universidade, cuja missão é democratizar o conhecimento e formar cidadãos, não disponha de canais institucionais básicos de comunicação com a sociedade. A postura de encerrar a questão na alegação de que a “Magnífica Reitora” mantém seu canal *Fale com a Reitora* aberto e responsivo não resolve o problema — ao contrário, revela um reducionismo institucional perigoso. A UERN não se resume à figura da reitoria: suas demandas são múltiplas, envolvendo alunos, professores, servidores, famílias e a população em geral que depende de informações acadêmicas, sociais e administrativas. Encapsular esse fluxo na esfera de um dirigente fere a eficiência administrativa, sobrecarrega indevidamente a autoridade e silencia a pluralidade de vozes que a universidade deve ouvir.

A **Fundação Djalma Marinho (FDM)** representa outro extremo de gravidade. Apesar de ter alcançado 50%, permanece abaixo do mínimo necessário. Esse vazio comunicacional, tal como na UERN, transforma a fundação em uma verdadeira “caixa-preta institucional”, com acessibilidade extremamente deficiente para aqueles que dela dependem



Estado do Rio Grande do Norte Ministério Público de Contas

e que não encontram sequer um caminho inicial de contato. Essa omissão afronta o princípio da continuidade do serviço público e gera insegurança quanto à própria legitimidade da fundação enquanto ente da Administração.

UERN e FDM, cada qual em sua escala, são exemplos paradigmáticos de como a ausência de canais efetivos mina a confiança pública e aprofunda a exclusão cidadã.

As entidades **CEHAB, EMATER, IGARN e FUNDASE** perpetuam, igualmente, um quadro crítico. Cada uma atende públicos específicos e vulneráveis: famílias em busca de moradia digna (CEHAB), agricultores e comunidades rurais (EMATER), usuários e gestores de recursos hídricos (IGARN) e jovens em situação de vulnerabilidade social (FUNDASE). Ao permanecerem praticamente inacessíveis, negam, de forma concreta, direitos fundamentais a populações que já enfrentam barreiras sociais históricas. Nesse contexto, a omissão em garantir sequer um número de telefone ativo ou um e-mail funcional converte-se em mais uma barreira de exclusão, que recai justamente sobre quem mais necessita do Estado.

A gravidade aumenta quando esses resultados são confrontados com a missão institucional de cada entidade. Não se trata apenas de percentuais ou classificações cromáticas, mas da impossibilidade real de o cidadão alcançar serviços que lhe são juridicamente devidos. É um contrassenso estrutural: como pode a Administração implementar políticas públicas se a própria porta de entrada para a população permanece fechada?

No caso da **UERN**, a contradição é emblemática. Como universidade pública estadual, tem a missão de democratizar o conhecimento e formar cidadãos. Mantém cerca de 12.000 alunos de graduação e 1.400 de pós-graduação, alcançando mais de 13.400 estudantes ativos, além de novos ingressantes anuais, suas famílias e a comunidade acadêmica em geral. Soma-se a isso dezenas de projetos de extensão em saúde, educação, assistência jurídica e inclusão social, que chegam a municípios de todas as regiões do Rio Grande do Norte. Esses projetos oferecem atendimentos médicos, psicológicos, odontológicos e jurídicos gratuitos a populações vulneráveis que dificilmente teriam acesso a tais serviços de outra forma.

Nesse contexto, a inacessibilidade comunicacional não silencia apenas a vida acadêmica: interdita a ponte entre a universidade e milhares de cidadãos potiguares que



Estado do Rio Grande do Norte Ministério Público de Contas

dela dependem. É, portanto, incompatível que uma instituição cujo propósito é educar, escutar e servir mantenha seus canais oficiais fechados ou restritos ao contato pessoal da reitoria, como se a pluralidade de demandas sociais pudesse se concentrar na figura de uma dirigente. Não manter telefones institucionais por anos consecutivos é, assim, mais que falha administrativa: é afronta aos direitos de cidadania.

A **Fundação Djalma Marinho (FDM)** representa um grau crítico de fragilidade: manteve apenas canais mínimos, abrindo-se ao cidadão de forma meramente simbólica. Sendo uma fundação cultural e educacional, voltada à promoção de projetos pedagógicos e sociais, a ausência de meios de contato institucional transforma sua proposta em promessa vazia. Como implementar ações culturais, educativas e comunitárias sem sequer oferecer ao público um telefone, um formulário ou um e-mail de contato?

A **CEHAB** tem como missão a política habitacional do Estado, atendendo famílias de baixa renda em busca de moradia, regularização fundiária e assistência técnica. Negar a essas famílias um canal de atendimento é negar-lhes o primeiro passo rumo à dignidade da casa própria.

A **EMATER** presta serviços de assistência técnica e extensão rural, fundamentais para agricultores familiares, responsáveis por parcela expressiva da produção alimentar do RN. Sem acesso à instituição, o agricultor fica à margem de orientações técnicas, programas de crédito e políticas de apoio, com reflexos diretos sobre a segurança alimentar regional.

O **IGARN** gerencia os recursos hídricos do Estado, fiscalizando açudes, outorgando usos e monitorando a qualidade da água. Populações inteiras, rurais e urbanas, dependem de suas decisões para ter acesso regular a esse recurso vital. Como pode um órgão dessa natureza operar sem canais claros de escuta, se sua missão impacta diretamente a sobrevivência e a produção de milhares de cidadãos?

A **FUNDASE**, por sua vez, atua na proteção de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade e no cumprimento de medidas socioeducativas. Trata-se de um dos públicos mais frágeis e mais necessitados de acolhimento. A ausência de canais institucionais amplia a sensação de abandono estatal e viola a obrigação de proteção integral prevista no Estatuto da Criança e do Adolescente.



Estado do Rio Grande do Norte Ministério Público de Contas

Mesmo nos casos em que houve avanços, os resultados ainda são parciais. A **CEASA** implantou formulário funcional; a **JUCERN** aperfeiçoou protocolos digitais; **IFESP** e **FJA** mantiveram ou ampliaram respostas básicas. Mas a integralidade ainda não foi alcançada. Uma central de abastecimento como a CEASA só cumpre seu papel se agricultores, comerciantes e consumidores puderem acessar informações claras sobre funcionamento e regulamentações. Uma junta comercial como a JUCERN depende de transparência para garantir segurança jurídica a empresários e empreendedores. Um instituto de formação como o IFESP só realiza sua função se quem busca cursos encontra canais acessíveis. Uma fundação cultural como a FJA precisa, antes de tudo, ser visível e comunicável ao público que pretende formar.

O dado mais grave não é apenas o percentual de indicadores cumpridos, mas a contradição entre a missão proclamada e a ausência de condições mínimas para que o cidadão a acesse. Sem canais funcionais, o discurso institucional permanece retórico: programas existem apenas no papel, enquanto a população — especialmente a mais vulnerável — permanece excluída do direito mais elementar, que é ser ouvida.

Mesmo nos casos em que houve avanços, como CEASA, JUCERN, IFESP e FJA, os resultados ainda ficam aquém do desejável. Implantar um formulário funcional ou aperfeiçoar protocolos digitais é avanço, mas insuficiente diante da missão institucional dessas entidades, que deveriam assegurar um padrão completo de acessibilidade comunicacional.

A gravidade não se mede apenas por cores e percentuais, mas pelo impacto humano da omissão. Cada canal inoperante significa um direito frustrado, uma necessidade invisibilizada. Quando a barreira se instala em órgãos voltados à educação, habitação, agricultura, recursos essenciais ou assistência social, a omissão deixa de ser falha técnica e se converte em exclusão institucionalizada — ampliando desigualdades e corroendo a confiança pública.

3.7. A realidade analítica dos indicadores

A análise detalhada por indicador, com base nos dados brutos do 2º ciclo, revela um cenário ainda crítico, embora com avanços relevantes em alguns pontos. Os percentuais de



Estado do Rio Grande do Norte Ministério Público de Contas

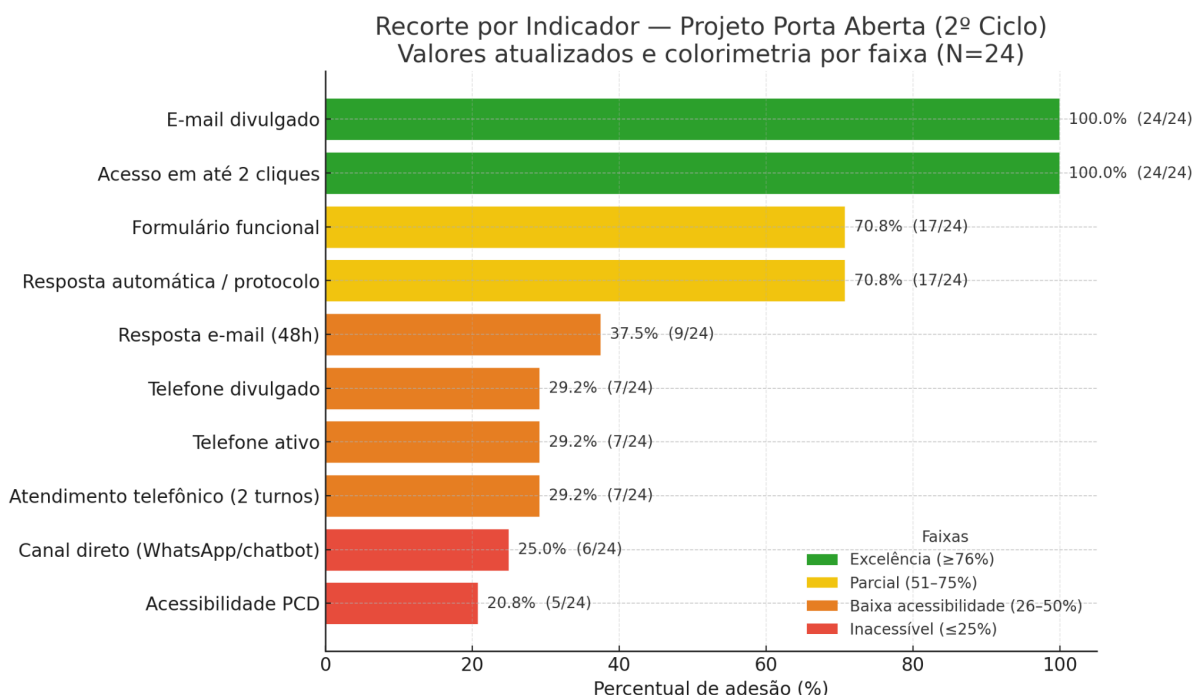
adesão mostram que a maioria dos canais mínimos segue em situação de precariedade, mas alguns requisitos já alcançaram patamares de maior consolidação:

- **Telefone institucional divulgado:** 29,2% — 7 em 24 ($\approx$ 3 em cada 10) cumprem esse requisito elementar de visibilidade.
- **Telefone verificado como ativo:** 29,2% — 7 em 24 ($\approx$ 3 em cada 10), o que indica que, mesmo quando divulgado, o número nem sempre funciona.
- **Atendimento telefônico em dois turnos distintos:** 29,2% — 7 em 24 ($\approx$ 3 em cada 10), revelando cobertura horária bastante limitada.
- **E-mail institucional divulgado:** 100% — todas as entidades divulgam, mas isso, isoladamente, não assegura efetividade comunicacional.
- **Resposta ao e-mail em até 24h:** 37,5% — 9 em 24 ($\approx$ 3 em cada 8) respondem no prazo; em contrapartida, 62,5% deixam o cidadão sem retorno tempestivo.
- **Formulário eletrônico funcional:** 70,8% — 17 em 24 ($\approx$ 7 em cada 10), mostrando um salto expressivo em relação ao ciclo anterior.
- **Resposta automática/protocolo de recebimento:** 70,8% — 17 em 24 ($\approx$ 7 em cada 10), avanço decisivo ao romper o “buraco negro” da comunicação.
- **Canal de interação direta (WhatsApp, chatbot etc.):** 25% — 6 em 24 ($\approx$ 1 em cada 4), ainda muito aquém da expectativa de universalização.
- **Informações localizadas em até dois cliques no site:** 100% — 24 em 24, desempenho elevado em visibilidade superficial, embora sem garantir efetividade no atendimento.
- **Acessibilidade comunicacional para pessoas com deficiência:** 20,8% — 5 em 24 ($\approx$ 1 em cada 5), confirmando exclusão estrutural em quatro quintos das entidades avaliadas.



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público de Contas

Abaixo, o gráfico traduz esses dados.



A assimetria entre os indicadores permanece expressiva. Os requisitos de **visibilidade** já estão universalizados — tanto a divulgação de e-mail institucional quanto a localização das informações em até dois cliques alcançam 100%. Nos dispositivos de **resposta e rastreabilidade**, houve avanço significativo: formulário eletrônico funcional e resposta automática/protocolo chegaram a 70,8% (17/24). Já os mecanismos de **resposta efetiva** seguem em patamares baixos: apenas 37,5% (9/24) respondem e-mails em até 24h, enquanto telefone divulgado, telefone ativo e atendimento em dois turnos se mantêm em 29,2% (7/24 cada). Nos pontos de **inclusão**, os resultados são ainda mais frágeis: canal direto (WhatsApp/chatbot) atinge 25,0% (6/24) e a acessibilidade comunicacional para PCD apenas 20,8% (5/24).



Estado do Rio Grande do Norte Ministério Público de Contas

Em termos proporcionais, isso significa que 3 em cada 4 entidades não oferecem canal direto, 4 em cada 5 não garantem acessibilidade a PCD, cerca de 2 em cada 3 não respondem e-mails em até 24h, e 7 em cada 10 não asseguram o básico do atendimento telefônico. Por outro lado, apenas 3 em cada 10 ainda não dispõem de formulário funcional ou protocolo de recebimento — sinalizando um progresso real nesses dois indicadores.

É nesse ponto que a análise detalhada do Ciclo 2 (N=24) ganha importância: ela revela, de forma mais precisa, onde estão os gargalos estruturais e quais áreas concentram os maiores avanços.

1. Fortíssima assimetria entre “visibilidade” e “efetividade”:

- **Itens de baixa complexidade, ligados à mera visibilidade, atingiram universalização.** Tanto o acesso em até dois cliques (100%) quanto a divulgação de e-mail institucional (100%) alcançaram todos os órgãos avaliados. Trata-se, porém, de requisitos formais e de fácil implementação, que dependem apenas da publicação de dados básicos no site oficial.
- **Dispositivos que exigem resposta e rastreabilidade apresentaram avanços, mas ainda não são universais.** O formulário eletrônico funcional e a resposta automática/protocolo de recebimento chegaram a 70,8% (17 em 24 entidades), rompendo em parte o “buraco negro” da comunicação e permitindo algum grau de organização e segurança ao usuário. Ainda assim, quase 1 em cada 3 entidades permanece sem oferecer esse mínimo de rastreabilidade.
- **Canais que envolvem interação efetiva com o cidadão permanecem em patamares críticos.** A resposta ao e-mail em até 24h atinge apenas 37,5% (9 em 24), o que significa que 2 em cada 3 mensagens permanecem sem retorno tempestivo. Já o telefone, que deveria ser o canal mais acessível e universal, continua em colapso: apenas 29,2% (7 em 24) divulgam número, mantêm linha ativa e oferecem atendimento em dois turnos.



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público de Contas

- **A leitura global revela uma contradição estrutural.** Os percentuais demonstram que as entidades priorizam a fachada informacional — isto é, a aparência de acessibilidade por meio da simples divulgação de contatos — em detrimento da substância da comunicação, que é a efetiva escuta, resposta e inclusão do cidadão.

2. Telefone em colapso absoluto:

- O retrato do atendimento telefônico nas entidades é alarmante.
- **Percentuais estagnados em patamar crítico.** Apenas 29,2% (7 em 24) divulgam um número de telefone, 29,2% têm linha ativa e 29,2% garantem atendimento em dois turnos — sem que haja certeza de coincidência entre os grupos. Houve avanço em relação ao ciclo 1 (divulgado: +14,4 p.p.; ativo: +10,7 p.p.; dois turnos: +7,0 p.p.), mas os índices permanecem na faixa laranja (26–50%), muito aquém do aceitável para um canal que deveria ser universal.
- **Canal de menor barreira em colapso.** O telefone é, historicamente, o meio mais acessível para quem busca informações simples, especialmente cidadãos com baixo letramento digital, conexão precária ou necessidade de resposta síncrona (situações urgentes, dúvidas rápidas, confirmação de protocolos). Com desempenho de apenas 29,2%, cerca de 7 em cada 10 entidades deixam esses cidadãos sem voz — e são justamente os mais vulneráveis.
- **Dados agregados escondem problemas ainda maiores.** Como não sabemos a interseção entre os três indicadores, a experiência real do usuário pode ser ainda pior: pode haver entidades que divulgam telefone, mas não têm linha ativa; ou que têm linha ativa, mas não cobrem dois turnos. A cadeia completa (divulgar → funcionar → atender em horários amplos) é frágil e, possivelmente, mais baixa que os números sugerem.



Estado do Rio Grande do Norte Ministério Público de Contas

- **Sinais claros de abandono do canal.** A combinação “divulgar pouco, manter pouco e operar pouco” revela despriorização sistêmica do telefone em favor de canais assíncronos como e-mail e formulário eletrônico. Esses, embora tenham evoluído (formulário e protocolo em 70,8%), não substituem a escuta imediata — sobretudo quando há barreiras de escrita, urgência ou necessidade de acessibilidade.
- **Impactos jurídicos e sociais.** O enfraquecimento do telefone afronta o princípio da eficiência (CF, art. 37) e fragiliza a efetividade do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) previsto na LAI. Além disso, amplia desigualdades: quem não domina os meios digitais ou não dispõe de internet confiável fica, na prática, excluído do contato com o poder público.
- **Síntese crítica:** em média, 3 em cada 4 entidades não oferecem um telefone funcional. O canal mais tradicional de comunicação com a Administração Pública foi praticamente abandonado, deixando o cidadão sem escuta direta e comprometendo o núcleo da cidadania ativa.

3. Resposta automática e protocolos: avanço, mas não universal

- O cenário dos protocolos de atendimento apresenta avanços importantes, mas ainda guarda falhas estruturais.
- **Avanço expressivo em relação ao ciclo 1.** Atualmente, 70,8% das entidades (17 em 24) fornecem número de protocolo ou auto-resposta. Isso quebra o “buraco negro” da comunicação: o cidadão deixa de enviar mensagens que desaparecem sem vestígio e passa a receber um comprovante mínimo, com um ID rastreável. É um progresso real que fortalece a confiança no contato inicial com a Administração.
- **Persistência de assimetrias.** Apesar do avanço, 29,2% das entidades (7 em 24) ainda não oferecem protocolo. Para esse grupo, a experiência do cidadão permanece frágil: não há prova de envio, não há status do pedido, nem previsão de resposta. A ausência de rastreabilidade mantém parte da população invisível.
- **Protocolos não garantem resposta efetiva.** Mesmo entre os órgãos que fornecem auto-resposta, o desempenho continua limitado: apenas 37,5% (9 em 24) respondem e-mails em até 24h. Isso significa que, muitas vezes, o



Estado do Rio Grande do Norte Ministério Público de Contas

protocolo é apenas um recibo sem efeito prático — um registro que não se converte em atendimento tempestivo.

- **Riscos associados.**
 - i. **Accountability parcial:** sem universalização, o direito à informação continua desigual.
 - ii. **“Auto-resposta fantasma”:** há risco de se confirmar o recebimento, mas não dar andamento real à demanda.
 - iii. **LGPD e segurança:** protocolos sem trilha de guarda e acesso podem gerar vulnerabilidades, expondo dados pessoais sem controle.
- **Síntese crítica:** avançar nesse quesito é fundamental. A ausência de protocolos universais impede rastreabilidade, gera insegurança para o cidadão e compromete a accountability institucional. Sem esse mínimo, a mensagem do usuário ainda corre o risco de “desaparecer” no vazio burocrático, sem qualquer vestígio de resposta.
-

4. Inclusão digital e acessibilidade para PCD

- O panorama da acessibilidade comunicacional digital permanece crítico e estruturalmente excludente.
- **Baixíssima adesão.** Apenas 20,8% das entidades (5 em 24) cumprem requisitos mínimos de acessibilidade, o que significa que 4 em cada 5 ainda não atendem esse dever básico. Trata-se de um quadro em desalinho com a LBI (Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência – Lei nº 13.146/2015) e com a CRPD (Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, da ONU, com status constitucional no Brasil).
- **Obrigação normativa.** A LBI impõe no plano interno a garantia de acessibilidade à informação e à comunicação, incluindo tecnologias digitais. A CRPD, em seu artigo 9º, exige medidas concretas para assegurar acesso universal, não apenas à presença de conteúdo, mas também à sua utilização em igualdade de condições.
- **Diretrizes técnicas ignoradas.**



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público de Contas

- **eMAG/MAG (Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico):** guia oficial brasileiro que orienta órgãos públicos na construção de sites acessíveis.
- **WCAG (Web Content Accessibility Guidelines):** diretrizes internacionais de acessibilidade digital, que estabelecem padrões como contraste de cores, descrição alternativa em imagens e navegação por teclado.¹
- **ASES (Avaliador e Simulador de Acessibilidade de Sítios) e VAL (Validador de Acessibilidade):** ferramentas que permitem auditar e corrigir falhas de acessibilidade em sites governamentais, mas que raramente são aplicadas.
- **Principais falhas sugeridas pelos 20,8%.**
 - Não adoção do padrão WCAG 2.1 AA nos portais.
 - Publicação de documentos em PDFs não acessíveis, impossíveis de leitura por softwares de apoio.
 - Ausência de texto alternativo em imagens, contraste insuficiente e restrição da navegação apenas ao mouse.
 - Falta de recursos de acessibilidade como legendas em vídeos, intérprete de Libras (Língua Brasileira de Sinais) ou botão de acessibilidade.
 - Fornecedores e modelos de site sem cláusulas contratuais de acessibilidade.
 - Pouca ou nenhuma auditoria recorrente com as ferramentas ASES/VAL.
- Impactos jurídicos e sociais. O dado confirma exclusão estrutural persistente, colocando o Rio Grande do Norte em desacordo tanto com a LBI quanto com a CRPD. Além da desconformidade legal, há risco reputacional e violação ao princípio da igualdade, pois os portais até “existem”, mas não são utilizáveis

¹ <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>



Estado do Rio Grande do Norte Ministério Público de Contas

por parte significativa da população. Isso contraria a política oficial de governo digital acessível e perpetua desigualdades.

5. Formulários eletrônicos e canais digitais

- **Contraste entre formulário e canal direto.** O indicador de formulário funcional atingiu 70,8% das entidades (17 em 24), representando um avanço expressivo. Em contrapartida, os canais diretos de interação (WhatsApp/chatbot) alcançaram apenas 25,0% (6 em 24), permanecendo em nível crítico. O hiato de 45,8 pontos percentuais mostra que houve uma digitalização de primeira camada — publicação de formulários e emissão de protocolos — sem que isso se traduzisse em canais de diálogo em tempo real.
- **O que os números revelam.** O crescimento em formulários e protocolos não garante, por si só, atendimento efetivo. Apenas 37,5% das entidades (9 em 24) respondem e-mails em até 24h, o que demonstra que, na prática, o formulário organiza a fila, mas não assegura prazos ou qualidade no retorno. Já os canais diretos, que reduziriam atritos e permitiriam respostas rápidas a dúvidas simples ou casos urgentes, praticamente não se expandiram.
- **Razões da preferência institucional pelo formulário.** Esse instrumento custa menos, é assíncrono, padroniza as entradas e facilita a conformidade administrativa (registro e triagem). Já o canal direto exige equipe disponível, rotina de governança (horários, scripts, registro de atendimento), atenção à **LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)** e gera risco reputacional em caso de falha na resposta. Assim, prioriza-se o que é mais barato e mensurável, em detrimento do que realmente facilita a vida do cidadão.
- **Impactos sobre a equidade.** A baixa adesão ao canal direto (25%) prejudica especialmente quem tem baixo letramento digital, conexão precária ou precisa de mediação imediata. Embora a inclusão tenha avançado na forma (formulários e protocolos), o acesso prático continua restrito.
- **Governança e qualidade do atendimento.** O patamar de 70,8% em formulários/protocolos é positivo, mas pode se tornar mera fachada digital



Estado do Rio Grande do Norte Ministério Público de Contas

quando não acompanhado de resposta tempestiva (37,5% em até 24h). Já os canais diretos, limitados a apenas 25%, revelam baixa maturidade operacional: há um sistema de entrada, mas não há um front de atendimento acessível.

- **Síntese crítica.** O avanço concentrou-se no backoffice — organização interna com formulários e protocolos —, mas os canais que realmente dão voz ao cidadão seguem negligenciados. A agenda agora deve ser a transição da formalidade (ter o canal) para a efetividade (responder bem e rápido), sob pena de manter uma fachada de acessibilidade que, na prática, perpetua uma “visibilidade sem voz”.

○

Resumo da assimetria:

- **Alta adesão ($\geq 75\%$):** restrita aos itens de visibilidade formal — divulgação de e-mail institucional (100%) e informações localizadas em até dois cliques (100%).
- **Adesão intermediária (~30–40%):** concentrada nos canais tradicionais — telefone em funcionamento (29,2%) e resposta a e-mails em até 48h (37,5%).
- **Adesão significativa ($\approx 70\%$):** nos dispositivos de rastreabilidade — formulários eletrônicos funcionais (70,8%) e protocolos/auto-resposta (70,8%).
- **Baixa adesão ($\leq 25\%$):** nos canais inclusivos — interação direta (25,0%) e acessibilidade comunicacional para PCD (20,8%).
- **Síntese crítica:** quanto mais o indicador exige resposta, interação ou inclusão real, pior tende a ser o desempenho, embora já se percebam avanços expressivos nos formulários e protocolos.



Estado do Rio Grande do Norte Ministério Público de Contas

Esse recorte demonstra que o aparente avanço percebido em leituras agregadas não se sustenta quando se examina a execução concreta: protocolos de resposta e formulários funcionais avançaram, mas ainda não se universalizaram, enquanto os canais de interação direta praticamente inexistem. Apenas a visibilidade em páginas institucionais alcançou patamar satisfatório, mas sem garantir retorno ou efetividade.

Assim, a leitura por indicador confirma a assimetria estrutural: de um lado, o cidadão encontra alguns dados básicos nos sites; de outro, não dispõe de meios reais para ser ouvido, receber retorno ou exercer plenamente o direito de participação. É a cristalização da “**porta simbólica**”: aberta na aparência, fechada na substância. Como lembra Vinícius de Moraes em *A Porta* — “*Eu fecho a frente da casa, fecho a frente do quartel, fecho tudo nesse mundo, só vivo aberta no céu*” —, a metáfora ressoa como denúncia atual: se até a porta do céu permanece aberta, como admitir que as portas da Administração Pública continuem cerradas à cidadania? Não basta ostentar a forma de acesso; é preciso escancarar o funcionamento real dos canais, para que a promessa de diálogo não seja apenas poética, mas republicana e concreta.

O quadro final, portanto, é de tímida evolução: algumas soluções de baixo custo foram implementadas rapidamente, mas os itens mais elementares de inclusão e respeito institucional — telefone ativo, e-mail funcional e acessibilidade comunicacional plena — permanecem como gargalos graves. A persistência desses déficits compromete não apenas a transparência administrativa, mas também o cumprimento de obrigações legais e constitucionais.

4. Medidas adotadas

O Ministério Público de Contas, no âmbito do Projeto *Porta Aberta: Acesso Mínimo, Respeito Máximo*, recebeu devolutivas de algumas entidades, ora relatando avanços em fase de implementação, ora apresentando dúvidas quanto aos critérios exigidos. Contudo, diversas instituições permaneceram sem qualquer manifestação, a citar, a EMPROTUR, o IDIARN, o IGARN, o IPEM, o IPERN e o ITEP o que demandou, antes mesmo do encerramento do ciclo, a adoção de medidas de saneamento e equalização.



Estado do Rio Grande do Norte Ministério Público de Contas

Com esse objetivo, e em cumprimento ao disposto na Portaria n.º 004/2025-PROC_LRC, foram expedidos, no início de agosto de 2025, ofícios de igual teor a todas as entidades que permaneceram em situação de irregularidade no 2º ciclo do Projeto.

Esses ofícios fixaram **novo prazo improrrogável até 10 de outubro de 2025** para a apresentação das medidas corretivas e comprovação de acessibilidade mínima, advertindo que o descumprimento ensejará a imediata **Representação Ministerial ao TCE/RN**, para fins de apuração de responsabilidade nos termos da Lei n.º 14.230/2021.

Além da fixação do prazo, os documentos reforçaram os conceitos operacionais definidos pela Portaria, de modo a uniformizar critérios e evitar interpretações restritivas:

- **Formulário eletrônico funcional** – com resposta automática ou número de protocolo.
- **Ferramentas gratuitas de atendimento digital** – chats eletrônicos integrados ao site institucional.
- **Canal de interação direta** – como WhatsApp Business institucional.
- **Canais de atendimento rápido** – meios digitais síncronos, inclusivos e acessíveis.
- **FAQ e botão de contato** – para racionalização de demandas recorrentes.
- **Comunicação visual e auditiva acessível** – garantindo inclusão de pessoas com deficiência.

Com essa providência, assegurou-se que todas as entidades foram formalmente notificadas, orientadas e advertidas, não apenas quanto às falhas diagnosticadas, mas também quanto às soluções técnicas de baixo custo já recomendadas pelo Projeto. Findo o prazo, e salvo justificativas operacionais proporcionais e fundadas na razoabilidade, serão expedidas **representações formais em face das entidades inadimplentes**.

5. Conclusões

O segundo ciclo do Projeto **Porta Aberta: Acesso Mínimo, Respeito Máximo** confirma que a Administração Indireta Estadual do Rio Grande do Norte ainda enfrenta severos déficits de acessibilidade comunicacional. Houve avanços pontuais — como a universalização da divulgação de e-mails institucionais e melhorias em entidades que



Gabinete da Procuradora
Luciana Ribeiro Campos - MPC/RN

Estado do Rio Grande do Norte Ministério Público de Contas

partiam de patamares críticos —, mas a análise detalhada revela que a maioria das instituições segue distante de garantir canais mínimos e efetivos de contato com o cidadão.

A leitura dos resultados revela três camadas.

A primeira diz respeito a **avanços limitados**: órgãos como EMGERN, JUCERN e FDM apresentaram crescimento de adesão, demonstrando que a metodologia tem força para induzir melhorias graduais. O **destaque positivo** vai para ARSEP e JUCERN, que alcançaram 90% de adesão e confirmam a viabilidade prática do cumprimento integral dos indicadores. IFESP e EMGERN somam-se a esse grupo, compondo, ao lado delas, a faixa de excelência (4/24 = 16,7%).

Em segundo lugar, persistem **gargalos relevantes**: 70,8% das entidades permanecem nas faixas críticas (16 em baixa acessibilidade e 1 em total inacessibilidade, de um total de 24). Esse dado mostra que, embora a fachada da informação tenha avançado, a efetividade dos canais continua frágil. Em regra, a população encontra contatos divulgados, mas não consegue retorno tempestivo ou atendimento minimamente estruturado.

E a terceira camada diz respeito às contradições **institucionais**: a UERN permanece em **nível parcial (60%)**, desempenho insuficiente para uma universidade pública que, entre as entidades monitoradas, alcança diretamente um expressivo número de usuários (porque alcança mais usuários que a grande maioria das entidades monitoradas nesse ciclo) e tem missão formativa — contraste evidente entre a função institucional (educação e cidadania) e a prática comunicacional ainda frágil. A FDM avançou a **50% (baixa acessibilidade)**, com funcionamento mínimo que ainda não a projeta para as faixas superiores. Já órgãos ligados a direitos sensíveis — **CEHAB (50%)**, **EMATER**, **IGARN** e **FUNDASE** — seguem em **baixa acessibilidade**, indicando **lacunas estruturais** que precisam ser sanadas para migrarem a **parcial** e, em seguida, à **excelência**.

Além dos dados estatísticos e análises críticas, importa registrar que todas as entidades foram notificadas formalmente, em tempo hábil, com prazo improrrogável até 10 de outubro de 2025, critérios objetivos e advertência expressa de responsabilização. Essa providência assegura rastreabilidade e reforça que o Projeto Porta Aberta não se limita a apontar falhas, mas oferece oportunidade concreta de correção.



Estado do Rio Grande do Norte Ministério Público de Contas

Em síntese, os dados confirmam um quadro de porta simbólica: canais que parecem abertos na forma, mas permanecem fechados na substância. O problema não se reduz à eficiência administrativa; atinge o núcleo da cidadania, ao impedir o exercício do direito de petição, a participação social e o controle democrático. Ao evidenciar tais falhas, o Projeto reafirma que o mínimo esperado do Estado é estar acessível àqueles a quem serve.

Por outro lado, reafirma-se que o Projeto possui também vocação pedagógica, ancorada na função educativa do controle externo: mais do que instrumento de diagnóstico ou punição, constitui-se como mecanismo de indução positiva de boas práticas. Ao traduzir os parâmetros de acessibilidade em indicadores objetivos, converte o controle em aprendizado institucional, previne omissões futuras e fortalece uma cultura de escuta, diálogo e respeito ao cidadão.

É preciso recordar que, numa República Democrática, o povo é o verdadeiro detentor do poder — e que, sem acesso ao poder público, não há cidadania efetiva. O Projeto *Porta Aberta* insiste, assim, em reabrir canais, porque não há democracia sem acesso, nem República sem escuta.

Nesse horizonte, ecoa a lição atribuída a **Helen Keller**, que, mergulhada na escuridão e no silêncio desde a infância, superou o tempo e as dificuldades para se tornar paradigma universal de coragem e inclusão, lembrando ao Estado que não há barreira maior do que a recusa de comunicar-se com o povo. Sua advertência permanece atual: “*O único pior do que não ter vista é não ter visão*”.

Não basta ao Estado ostentar transparência formal — é preciso ter **visão republicana**, capaz de enxergar no cidadão o sujeito de direitos a quem deve servir. O Projeto *Porta Aberta* se insere nesse chamado: abrir não apenas canais, mas caminhos de cidadania, transformando o mínimo de acesso em máximo de respeito.

Se até a poesia de Vinícius recorda que “*não há coisa no mundo mais viva do que uma porta*”, a missão do Projeto é garantir que essa porta esteja não apenas aberta no céu, mas também escancarada na terra, no cotidiano da Administração Pública. Abrir a porta é reconhecer a soberania popular e a dignidade da cidadania. Esse é o gesto que faz a democracia ser viva.



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público de Contas

6. Perspectivas e próximos passos

Todas as entidades avaliadas no 2º ciclo serão novamente oficiadas, com reforço do prazo fatal de 10 de outubro de 2025 e a indicação objetiva das informações que deverão ser prestadas até essa data. Fica consignado que a inércia ou a ausência de comprovação das medidas corretivas implicará, de forma automática, na expedição de Representação Ministerial ao TCE/RN, para apuração de responsabilidade administrativa e eventual responsabilização, nos termos da Lei n.º 14.230/2021.

À vista das constatações desta segunda fase, será promovido ajuste na Portaria n.º 004/2025–PROC_LRC, a fim de aprimorar a dinâmica do Projeto Porta Aberta. O novo desenho metodológico contemplará:

- **Ciclos de aferição mais extensos**, permitindo que as entidades disponham de tempo razoável para implementar soluções efetivas;
- **Previsão de, no mínimo, três ciclos de monitoramento** para cada grupo de entidades, garantindo acompanhamento progressivo e comparável;
- **Ampliação gradual do universo fiscalizado**, com inclusão futura de órgãos municipais jurisdicionados, após a consolidação da etapa estadual.

Adicionalmente, propõe-se o **ajuste no critério de concessão do Selo Porta Aberta – Acesso Mínimo Garantido**, de modo que funcione como externalidade positiva e induza melhorias contínuas. A partir da publicação deste Relatório, o selo será concedido exclusivamente às entidades que atingirem **≥90% de acessibilidade com telefone ativo**.

Esse ajuste visa dar às instituições tempo suficiente para corrigir falhas estruturais, ao mesmo tempo em que assegura um acompanhamento progressivo e comparável. Nesse desenho metodológico, o **Ciclo 3** será o último destinado ao atual grupo de entidades fiscalizadas, encerrando-se com a aplicação da nova redação da Portaria.



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público de Contas

Já o **Ciclo 4** marcará o início da fiscalização de um novo grupo de entidades, garantindo a expansão gradual do universo monitorado e evitando sobreposição ou dispersão das medidas.

Por meio dessas alterações, o Projeto *Porta Aberta* reafirma sua natureza **contínua e progressiva**, consolidando-se não apenas como instrumento de diagnóstico, mas como **política de indução permanente de boas práticas de acessibilidade comunicacional e respeito ao cidadão**.

Com esses ajustes, busca-se equilibrar **rigor fiscalizatório** e **oportunidade de adaptação institucional**, assegurando que o Projeto cumpra sua função de induzir boas práticas, promover acessibilidade comunicacional e consolidar um padrão mínimo de respeito e diálogo entre o Estado e o cidadão.

“Sem portas abertas, não há diálogo; sem diálogo, não há controle; sem controle, não há democracia sustentável.”



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público de Contas

Síntese Executiva do 2º Ciclo – Projeto Porta Aberta

🏆 Entidades certificadas com Selo Porta Aberta – Acesso Mínimo Garantido

- **ARSEP e JUCERN** (90% de adesão)

⚠️ Entidades com desempenho crítico (≤50% no Ciclo 2)

- **FDM – 50% (baixa acessibilidade):** funcionamento mínimo, ainda sem migrar para 'parcial'.
- **CEHAB – 50% (baixa acessibilidade).**
- **EMATER** – assistência rural fragilizada pela falta de canais
- **IGARN** – recursos hídricos sem escuta institucionalizada
- **FUNDASE** – proteção de adolescentes e jovens vulneráveis prejudicada

📊 Principais gargalos por indicador (Ciclo 2, N=24)

- **Resposta automática / protocolo de recebimento: 70,8% (17/24)** — avanço relevante, mas ainda não universal.
- **Formulário eletrônico funcional: 70,8% (17/24)** — estrutura de entrada consolidada.
- **Resposta ao e-mail em até 48h: 37,5% (9/24)** — baixa responsividade.
- **Telefone divulgado / ativo / dois turnos: 29,2% (7/24)** em cada — canal tradicional despriorizado.
- **Canal direto (WhatsApp/chatbot): 25,0% (6/24)** — capilaridade limitada.
- **Acessibilidade comunicacional para PCD: 20,8% (5/24)** — exclusão persistente.

Natal (RN), 10 de setembro de 2025.

Luciana Ribeiro Campos
Procuradora do Ministério Público de Contas