



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

PORTARIA N.º 008/2025 – PROC_LRC

Natal (RN), 10 de setembro de 2025.

Ementa: Altera a Portaria n.º 004/2025 e seu Anexo I, para ajustar a periodicidade dos ciclos de monitoramento, redefinir critérios para a concessão do Selo “Porta Aberta” e incluir previsão de ciclos mínimos de acompanhamento.

A PROCURADORA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS JUNTO AO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, no uso de suas atribuições legais e regimentais, previstas no art. 3º da Lei Complementar Estadual 178/2000,

CONSIDERANDO a necessidade de aperfeiçoar a metodologia de monitoramento do Projeto “Porta Aberta”, garantindo maior efetividade, comparabilidade e confiabilidade dos dados coletados;

CONSIDERANDO que o fortalecimento dos critérios para concessão do Selo “Porta Aberta” busca incentivar as entidades jurisdicionadas a manter canais institucionais ativos, acessíveis e responsivos;

CONSIDERANDO que a inclusão de ciclos mínimos de monitoramento para cada grupo de entidades é medida necessária para assegurar acompanhamento progressivo e comparável ao longo do tempo, reforçando os princípios da eficiência e da transparência administrativa;

RESOLVE:

Art. 1º. Fica acrescido à Portaria n.º 004/2025–PROC_LRC o seguinte dispositivo:



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público de Contas

“Art. 2º-A. Cada grupo de entidades submetido ao Projeto será monitorado em, no mínimo, três (3) ciclos sucessivos de aferição quadrimestral, assegurando-se acompanhamento progressivo e comparável dos resultados.

§1º Início e término do ciclo. Cada ciclo terá duração de quatro (4) meses, iniciando-se no primeiro dia do mês de abertura e encerrando-se no último dia útil do quarto mês subsequente, considerado o calendário de expediente do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte (TCE/RN).

§2º Enquanto não concluído o terceiro ciclo quadrimestral do grupo em monitoramento, não se iniciará novo grupo de entidades, salvo decisão fundamentada deste Gabinete por motivo de conveniência e oportunidade institucionais.

§3º Na fase de coleta inicial, a primeira aplicação do questionário e o levantamento inicial de dados serão realizados sem prévia ciência das entidades monitoradas, com a finalidade de preservar a fidedignidade das evidências. Concluída a coleta, será expedida comunicação oficial de ciência às entidades avaliadas, contendo, no mínimo:

I – sumário técnico das constatações;

II – abertura de prazo de 10 (dez) dias úteis, por meio de Recomendação, para apresentação de plano de saneamento e/ou comprovação das medidas adotadas;

III – **indicação do canal oficial para envio das evidências (endereço eletrônico institucional e/ou formulário)**, bem como orientações sobre os marcos temporais previstos no art. 5º.”

Art. 2º Os arts. 2º, 4º, 5º e 6º da Portaria n.º 004/2025–PROC_LRC passam a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 2º O Projeto consistirá em diagnóstico quadrimestral de uma amostra de pelo menos 5 (cinco) entidades públicas, priorizando a Administração Indireta Estadual, com posterior expansão programada para as entidades municipais jurisdicionadas, conforme o planejamento estratégico deste Gabinete.” (NR)



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público de Contas

“Art. 4º As entidades que alcançarem, no mínimo, 90% (noventa por cento) de adesão aos indicadores, desde que mantenham telefone institucional ativo e responsivo, receberão o Selo ‘Porta Aberta – Acesso Mínimo Garantido’. O Selo será conferido pelo Gabinete da Procuradora de Contas, com menção honrosa pública no sítio eletrônico do Ministério Público de Contas e encaminhamento de certificado digital (PDF padronizado), que a entidade poderá divulgar em seus meios próprios.” (NR)

“Art. 5º As entidades notificadas deverão observar os seguintes marcos temporais e obrigações:

I – em até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da comunicação de ciência (art. 2º-A, §3º), confirmar o recebimento, indicar ponto focal e informar as medidas imediatas deflagradas;

II – até o término do 1º (primeiro) quadrimestre do respectivo grupo, comprovar a implementação dos itens de execução imediata e, quanto aos não implementados, apresentar justificativa técnica circunstanciada e plano de saneamento com cronograma;

III – até o término do 2º (segundo) quadrimestre, comprovar a implementação de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) do conjunto de indicadores então pendentes, tal como identificados no 1º (primeiro) ciclo de monitoramento;

IV – até o término do 3º (terceiro) quadrimestre, alcançar o patamar de excelência ($\geq 90\%$ de adesão aos indicadores), com telefone institucional ativo e responsivo, condição necessária para a concessão do Selo ‘Porta Aberta – Acesso Mínimo Garantido’.

§1º Para os fins deste artigo, consideram-se metas pendentes os indicadores não atendidos (pontuação 0) no ciclo imediatamente anterior ao marco temporal correspondente.

§2º As comprovações de que tratam os incisos II a IV deverão ser instruídas com evidências documentais (capturas de tela, registros de ligação, protocolos, respostas automáticas, relato técnico circunstanciado no formulário de coleta do Gabinete e demais meios idôneos) e encaminhadas ao endereço eletrônico institucional do Gabinete (e-mail) ou por outro canal



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público de Contas

oficial indicado na comunicação de ciência; as evidências recebidas serão armazenadas em repositório eletrônico interno, de uso exclusivo deste Gabinete.

§3º O descumprimento dos incisos III e IV implicará a adoção das medidas previstas no art. 6º desta Portaria, ao término do 3º ciclo, sem prejuízo de outras providências cabíveis.

§4º A contagem de prazos em dias úteis observará o calendário de expediente do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte (TCE/RN).

§5º Em situações excepcionais, devidamente justificadas e fundamentadas, este Gabinete poderá reprogramar os marcos de que tratam os incisos II a IV, preservadas a comparabilidade entre ciclos e a transparência do acompanhamento.” (NR)

“Art. 6º Encerrado o terceiro ciclo de monitoramento do grupo, persistindo irregularidades não saneadas nos termos das recomendações expedidas, será promovida Representação ao Tribunal de Contas do Estado para apuração de responsabilidade, sem prejuízo das demais medidas cabíveis.” (NR)

Art. 3º Fica alterado o Anexo I da Portaria n.º 004/2025–PROC_LRC, que passa a vigorar na forma do Anexo I desta Portaria, o qual inclui a Matriz de Classificação da Acessibilidade Institucional e o Glossário de Conceitos (definições orientadoras).

Art. 4º Mantêm-se inalterados os demais dispositivos da Portaria n.º 004/2025–PROC_LRC.

Disposições Transitórias

Art. 5º O grupo atualmente em monitoramento permanecerá vinculado ao Projeto até a conclusão do terceiro ciclo, aplicando-se integralmente o teor desta Portaria.



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público de Contas

Para fins de transição:

I – os dois primeiros ciclos, desenvolvidos sob a metodologia anteriormente vigente, tiveram periodicidade trimestral e consideram-se em fase de encerramento com a publicação dos respectivos relatórios;

II – o terceiro ciclo observará a periodicidade quadrimestral prevista no art. 2º-A, § 1º, iniciando-se no primeiro dia do mês de abertura e encerrando-se no último dia útil do quarto mês subsequente;

§1º Fica ampliado o prazo anteriormente concedido até 10 de outubro de 2025 para o último dia útil do mês de encerramento do terceiro ciclo quadrimestral referido no inciso II.

§2º Mantêm-se os marcos e obrigações do art. 5º, com recontagem adequada à transição entre as periodicidades.

§3º Aplicam-se as medidas do art. 6º ao término do terceiro ciclo quadrimestral, na hipótese de persistirem irregularidades não saneadas.

§4º As aferições e pontuações obtidas nos dois primeiros ciclos trimestrais servirão como linha de base para a identificação das “metas pendentes” de que trata o art. 5º, § 1º, assegurada a comparabilidade entre ciclos.

Art. 6º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação no Diário Eletrônico do Tribunal de Contas.

Luciana Ribeiro Campos
Procuradora do Ministério Público de Contas

ANEXO I – PORTARIA N.º 008/2025 – PROC LRC

I - Matriz de Classificação da Acessibilidade Institucional

1. Escala de Pontuação e Codificação Cromática



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público de Contas

Pontuação	Percentual	Cor	Classificação / Medida
7,6- 10,0	76% ≤ pontuação ≤ 100%	● Verde	Acessível – Padrão de excelência (Selo “Porta Aberta – Acesso Mínimo Garantido” concedido, com certificado digital, à entidade que obtiver ≥ 90% e mantiver telefone institucional ativo e responsivo).
5,1 – 7,5	51% ≤ pontuação ≤ 75%	● Amarelo	Parcial – Correções necessárias
2,6 – 5,0	26% ≤ pontuação ≤ 50%	● Laranja	Baixa acessibilidade – Recomendação urgente
0 – 2,5	0% ≤ pontuação ≤ 25%	● Vermelho	Inacessível – Representação ao TCE sugerida

Observação: A matriz considera dez (10) indicadores binários (0/1). A pontuação máxima (10) equivale a 100%.

2. Procedimento de Aplicação da Matriz de Classificação

Etapla 1 – Seleção da amostra: a cada ciclo quadrimestral, serão selecionadas cinco (5) entidades públicas para avaliação, com prioridade à Administração Indireta Estadual. A seleção será registrada por meio de despacho interno, vinculando o ciclo correspondente.

Etapla 2 – Verificação dos dez (10) indicadores binários: a equipe designada realizará a testagem prática dos seguintes itens, atribuindo pontuação “1” para cumprimento e “0” para descumprimento:



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público de Contas

1. Telefone institucional divulgado no site oficial ativo e responsivo;
2. Número de telefone verificado como ativo (teste real ou consulta técnica);
3. Atendimento telefônico confirmado em dois turnos distintos;
4. E-mail institucional divulgado no site oficial;
5. E-mail que responde com conteúdo em até 2 (dois) dias úteis;
6. Formulário eletrônico funcional e disponível;
7. Resposta automática ou protocolo de recebimento (via formulário ou sistema);
8. Canal de interação direta funcional (ex.: WhatsApp Business, chatbot, etc.);
9. Informações de contato localizadas em até dois cliques no site oficial; e
10. Comunicação visual e auditiva acessível a pessoas com deficiência.

Etapa 3 – Coleta e arquivamento de evidências: a equipe responsável deverá registrar as verificações por meio de capturas de tela, registros de ligação, respostas recebidas ou outros documentos que comprovem a condição observada. Na impossibilidade material ou técnica de produção desses registros, a descrição circunstanciada sintética no formulário de coleta de dados, preenchida pelo colaborador do gabinete responsável pela aplicação do questionário, será considerada prova suficiente, desde que contenha identificação do agente, data, horário (se aplicável) e sintética referência ao achado.

Etapa 4 – Cálculo da pontuação e classificação cromática: somar os pontos e aplicar o resultado à tabela da matriz (item 1), definindo a cor correspondente e o nível de acessibilidade institucional identificado.

Etapa 5 – Publicação e resposta institucional:

- Entidades com $\geq 90\%$ de pontuação e telefone ativo e responsivo receberão o Selo “Porta Aberta – Acesso Mínimo Garantido”, acompanhado de certificado digital (PDF) e divulgação no sítio eletrônico do MPC/RN.
- Entidades com pontuação inferior a 76% receberão Recomendação Ministerial com prazo de 10 (dez) dias úteis para regularização.
- Persistindo a irregularidade após os prazos e marcos definidos no art. 5º da Portaria n.º 004/2025–PROC_LRC, serão adotadas as medidas previstas no art. 6º, ao término do 3º ciclo.



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público de Contas

3. Definições e critérios de verificação dos indicadores

Os critérios de verificação dos indicadores, validados empiricamente nos primeiros ciclos, deverão ser replicados, sempre que possível, a partir da publicação desta Portaria, conforme a matriz abaixo. Admite-se, a título complementar, a utilização de métodos tecnicamente equivalentes ou superiores aos aqui descritos — inclusive ferramentas ou rotinas inovadoras — desde que haja fundamentação, se preserve a comparabilidade e se produzam evidências idôneas, nos termos do art. 5º, §2º. Na hipótese de impossibilidade material ou técnica que impeça a observância estrita de algum passo da matriz, o responsável pela aplicação registrará descrição circunstanciada no formulário de coleta, submetida à validação desta Procuradora. Ficam, desde logo, validadas as coletas realizadas nos ciclos anteriores.

I – Telefone institucional divulgado no site oficial

Definição/Condição (pontua 1): existência de número(s) de telefone institucional publicado(s) em página oficial da entidade (ex.: “Contato”, “Fale Conosco”, rodapé ou equivalente), acessível em até dois cliques a partir da homepage, sem necessidade de login.

Aferição/Evidências: captura de tela da página com a URL visível e carimbo de data/hora.

Observações: não se admitem números pessoais, de setores alheios à entidade ou links que apenas redirecionem a números de terceiros sem identificação institucional.

II – Número de telefone verificado como ativo

Definição/Condição (pontua 1): o número divulgado completa ligação e apresenta atendimento humano ou Unidade de Resposta Audível – URA institucional identificada, sem mensagens do tipo “número inexistente”, “temporariamente fora de serviço” ou queda recorrente de chamada.

Aferição/Evidências: registro de ligação (print da discagem e do tempo de chamada) ou relato técnico/arquivo de tentativa, com data e horário.

Observações: caixa postal somente pontua se institucionalmente identificada (ex.: locução com nome da entidade e instruções úteis).

III – Atendimento telefônico confirmado em dois turnos distintos

Definição/Condição (pontua 1): confirmação de atendimento efetivo (humano ou



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público de Contas

URA funcional com encaminhamento) em duas janelas horárias distintas do expediente oficial (ex.: manhã e tarde), no mínimo em dias diferentes ou com intervalo razoável dentro do mesmo dia.

Aferição/Evidências: registros das duas chamadas (com data/horário) e breve relato do atendimento.

Observações: linhas ocupadas repetidamente, toques sem atendimento ou atendimento fora do expediente não pontuam.

IV – E-mail institucional divulgado no site oficial

Definição/Condição (pontua 1): publicação de endereço(s) eletrônico(s) institucional(is) (domínio oficial) para contato do cidadão, em até dois cliques a partir da homepage, sem formulário obrigatório para exibição.

Aferição/Evidências: captura da página contendo o(s) e-mail(s) e a URL.

Observações: e-mails genéricos sem domínio institucional (ex.: provedores públicos/comerciais) não pontuam.

V – Resposta por e-mail com conteúdo em até 2 (dois) dias úteis

Definição/Condição (pontua 1): retorno conclusivo ou interlocutório qualificado (não mero aviso padrão) ao e-mail-teste, até 2 (dois) dias úteis, com orientação minimamente adequada à demanda.

Aferição/Evidências: cópia da mensagem enviada, do recebimento e da resposta, com carimbo de data/hora.

Observações: respostas automáticas genéricas, sem orientação útil, não atendem este indicador (ver indicador VII para protocolo).

VI – Formulário eletrônico funcional e disponível ao público

Definição/Condição (pontua 1): existência de formulário on-line (no site institucional ou plataforma oficial vinculada) que aceite submissão sem erro, apresente mensagem de sucesso e não exija login do cidadão.

Aferição/Evidências: capturas do formulário (antes/depois do envio) e da mensagem de confirmação.

Observações: páginas “em manutenção”, campos travados, CAPTCHAs inviáveis ou dependência de login não pontuam.

VII – Resposta automática ou protocolo de recebimento (via formulário ou sistema)



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público de Contas

Definição/Condição (pontua 1): emissão de confirmação automática ao cidadão, contendo número de protocolo/ID, data/hora e canal de acompanhamento (e-mail de resposta, página de status ou contato).

Aferição/Evidências: e-mail/SMS de confirmação ou tela de protocolo com ID e timestamp.

Observações: mensagens genéricas do tipo “recebido” sem protocolo/ID não atendem.

VIII – Canal de interação direta funcional (WhatsApp Business, chatbot ou equivalente)

Definição/Condição (pontua 1): disponibilização de canal síncrono de diálogo (ex.: WhatsApp Business oficial com nome da entidade e mensagem de saudação/horários; chatbot no site com fluxo funcional e transferência/encaminhamento), operante no horário informado.

Aferição/Evidências: captura do widget/conta verificada e teste prático com registro (capturas ou relato do fluxo).

Observações: números pessoais de mensageria, grupos abertos ou chats sem resposta/rota de atendimento não pontuam.

IX – Informações de contato localizadas em até dois cliques no site oficial

Definição/Condição (pontua 1): acesso às informações de contato (telefone, e-mail e/ou formulário) em no máximo dois cliques a partir da página inicial (ex.: Menu “Contato” → Página “Fale Conosco”).

Aferição/Evidências: sequência de capturas demonstrando o caminho de navegação.

Observações: campo de busca interno não substitui o critério; rolagem não é clique.

X – Comunicação visual e auditiva acessível a pessoas com deficiência

Definição/Condição (pontua 1): comprovação de acessibilidade comunicacional mínima, atendendo, cumulativamente, aos seguintes requisitos:

- a) compatibilidade das páginas de contato/atendimento com leitores de tela (rótulos/aria nos campos e botões essenciais);
- b) contraste de cores e tipografia em conformidade com WCAG 2.1 nível AA nos elementos de contato/atendimento; e
- c) recurso auditivo para conteúdos institucionais de atendimento/guia (ex.: legendas ou transcrição em vídeos tutoriais, janela de Libras quando houver vídeo)



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público de Contas

institucional relevante, ou solução tecnicamente equivalente).

Aferição/Evidências: capturas, relatório sucinto de teste (incluindo navegação por teclado/leitor), links dos conteúdos acessíveis.

Observações: a entidade pode apresentar declaração de acessibilidade com canal para reporte de barreiras; soluções tecnicamente equivalentes poderão ser aceitas, desde que comprovem resultado efetivo.

II - Glossário de Conceitos (conforme Portaria n.º 004/2025–PROC_LRC, publicada na Edição n.º 3781 do Diário Eletrônico do TCE/RN em 27 de maio de 2025)

Em complemento aos itens 2 e 3 deste Anexo, conceituam-se, apenas para efeitos de orientação, podendo ser flexibilizado o seu conteúdo de acordo com:

– **Formulário eletrônico funcional:** formulário do tipo “fale conosco”, que gere resposta automática ou número de protocolo de atendimento, permitindo a organização de demandas por tema e conferindo ao cidadão a segurança de que seu contato foi registrado e será respondido, atendendo ao disposto nos arts. 7º, I, e 8º, § 3º, VII, da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).

– **Ferramentas gratuitas de atendimento digital:** a exemplo das plataformas Tawk.to, Crisp.chat ou HubSpot Chat (versão gratuita), são ferramentas integradas ao site institucional capazes de viabilizar o diálogo em tempo real com o cidadão, especialmente durante o horário de atendimento ao público, fortalecendo o dever de escuta, presença institucional e acessibilidade digital previstos nos arts. 6º, I, e 7º, IV, da Lei nº 12.527/2011 (LAI).

– **Canal de interação direta:** conta oficial com mensagens automáticas e instruções de atendimento, gratuita e amplamente conhecida pela população, a exemplo do WhatsApp Business, compatível com o princípio da economicidade e apta a promover acesso direto, imediato e responsivo, em conformidade com os arts. 7º, V, e 8º, § 3º, VII, da Lei nº 12.527/2011 (LAI).



Estado do Rio Grande do Norte
Ministério Público de Contas

- **Canais de atendimento rápido:** a exemplo do WhatsApp Business, chats eletrônicos e demais meios de interação digital síncrona, capazes de permitir um contato funcional rápido, garantindo a acessibilidade comunicacional inclusiva, em atenção ao disposto na Lei nº 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência), que impõe a todos os entes públicos o dever de prover, com prioridade, meios de diálogo compatíveis com a diversidade física, cognitiva e social dos usuários.
- **Página com respostas a perguntas frequentes (FAQ) e botão de contato associado a formulário ou sistema de mensagens:** mecanismos que contribuem para a racionalização do atendimento e a antecipação das demandas mais recorrentes, promovendo eficiência, organização e clareza no relacionamento com o público, conforme previsto no art. 8º, § 1º, VI, da Lei nº 12.527/2011 (LAI).
- **Comunicação visual e auditiva acessível:** conjunto de recursos, adaptações e práticas que asseguram que informações transmitidas por meios visuais (textos, imagens, gráficos e vídeos) e auditivos (falas, alertas sonoros etc.) sejam compreensíveis e utilizáveis por todas as pessoas, incluindo aquelas com deficiência visual, auditiva ou com outras barreiras de comunicação.