



**PORTA
ABERTA**

ACESSO MÍNIMO,
RESPEITO MÁXIMO

Gabinete da Procuradora
Luciana Ribeiro Campos – MPC/RN

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

RECOMENDAÇÃO MINISTERIAL N.º
001/2026–GAB–PROC_LRC-MPJTC

Ementa: *Projeto Porta Aberta: Acesso Mínimo, Respeito Máximo – Portaria n.º 008/2025 – MPC/RN Gabinete da Procuradora Luciana Ribeiro Campos*

Interessado(a): Departamento Estadual de Trânsito do Rio Grande do Norte (DETRAN/RN)

Assunto: Regularização dos canais mínimos de acessibilidade institucional ao público

A PROCURADORA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS JUNTO AO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE subscrevente, no uso de suas atribuições constitucionais, legais e regimentais, no art. 130 da Constituição Federal; nos artigos 2º e 3º, I, da Lei Complementar Estadual 178/2000; no artigo 69, parágrafo único, “d”, da Lei Complementar Estadual 141/1996; art. 29 da Lei Complementar Estadual 464/2012; Resolução n.º 23/2007-CNMP; Portaria n.º 38/2013-PGMPJTC; com fundamento na **Portaria n.º 008/2025 – MPC/RN**, a qual alterou a Portaria n.º 004/2025 que institui o Projeto *Porta Aberta: Acesso Mínimo, Respeito Máximo*, vem, por meio da presente, expedir a seguinte:

RECOMENDAÇÃO

CONSIDERANDO que o ciclo 003/2025 corresponde à etapa conclusiva do Projeto “Porta Aberta: Acesso Mínimo, Respeito Máximo”, mantendo-se integralmente, ao longo de três ciclos sucessivos, os mesmos indicadores objetivos e critérios de verificação previstos na Portaria n.º 008/2025 – MPC/RN;



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

CONSIDERANDO que a manutenção integral e uniforme dos mesmos indicadores e critérios ao longo dos três ciclos sucessivos permite aferição comparativa objetiva e afasta a hipótese de variação episódica, conferindo ao resultado do ciclo 003/2025 caráter de consolidação metodológica para fins de indução corretiva e adoção de medidas proporcionais;

CONSIDERANDO que, no referido 3º ciclo, o DETRAN/RN obteve pontuação de 5/10 (50%), inferior ao índice mínimo de 76% fixado como parâmetro de regularidade na metodologia do Projeto, registrando trajetória de desempenho não consolidada ao longo dos ciclos (34% no 1º ciclo, 60% no 2º ciclo e 50% no 3º ciclo);

CONSIDERANDO que a pontuação final de 50% representa involução em relação ao ciclo anterior (60%), **configurando retrocesso no ciclo conclusivo do Projeto**, após indução formal, concessão de prazos e reiteradas oportunidades de adequação, evidenciando ausência de consolidação estrutural das medidas mínimas de acessibilidade institucional e **persistência de não conformidade** incompatível com o dever de aprimoramento contínuo da gestão pública e com os princípios da eficiência e da continuidade do serviço;

CONSIDERANDO que, no ciclo conclusivo, o DETRAN/RN figurou entre as únicas entidades a registrar retrocesso, o que reforça a necessidade de medidas corretivas com cronograma, responsável designado e comprovação idônea;

CONSIDERANDO que a repetição integral dos mesmos critérios de verificação ao longo dos 3 (três) ciclos sucessivos afasta a hipótese de erro técnico, desconhecimento normativo ou insuficiência temporal, **evidenciando ausência de priorização administrativa e persistência de não consolidação estrutural** das medidas mínimas recomendadas;

CONSIDERANDO que, no ciclo conclusivo, os resultados agregados do Projeto demonstraram exequibilidade das medidas mínimas — com eliminação do patamar de inacessibilidade e ampliação do número de entidades em excelência — reforçando que a manutenção de não conformidades decorre de déficit de priorização e não de limitação técnica intrínseca;

CONSIDERANDO que a gravidade dos achados se evidencia ainda mais quando confrontada com a capacidade orçamentária demonstrada pelo próprio



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

órgão, uma vez que, no exercício de 2024, a receita realizada alcançou R\$286.610.562,09, superando a previsão atualizada de R\$260.892.000,00 (+9,86%), e, pelo lado da despesa, registrou-se saldo de dotação de R\$109.452.972,06 (42,98% da dotação atualizada), com execução global (empenhada) de 57,02%, bem como baixa execução em despesas de capital/investimentos (5,58%), circunstâncias que afastam justificativa financeira idônea para a manutenção de canais mínimos institucionais inoperantes;

CONSIDERANDO que a Lei Orçamentária Anual do exercício de 2026 atribui ao DETRAN/RN dotação global expressiva e previsível, no montante de R\$209.515.000,00 (duzentos e nove milhões, quinhentos e quinze mil reais), circunstância que reforça a viabilidade administrativa de planejamento e manutenção de canais mínimos institucionais de atendimento, cuja implementação possui baixo custo relativo frente à escala orçamentária do órgão;

CONSIDERANDO que, diante do porte institucional, da capilaridade territorial e da natureza compulsória dos serviços públicos prestados pelo DETRAN/RN, a acessibilidade institucional deve ser universalizada em toda a rede de atendimento, não se limitando à sede administrativa, inclusive porque, no ciclo conclusivo, a aferição do Projeto considerou a integralidade das subunidades fiscalizadas como condição de conformidade, a fim de evitar que resultados pontuais na sede ocultassem barreiras concretas de acesso no interior;

CONSIDERANDO que, no caso do DETRAN/RN, os achados do ciclo conclusivo apontaram comprometimento mais grave da responsividade nas unidades do interior, com registros de inexistência de telefone disponível, não resposta integral a e-mails e inoperância de aplicativos de mensagem, circunstâncias que inviabilizam ou tornam excessivamente onerosa a interação direta do cidadão com o órgão;

CONSIDERANDO que a Administração Pública, por força do art. 37, caput, da Constituição Federal, deve pautar-se pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, sendo a transparência ativa dever permanente e estruturante, o qual pressupõe a manutenção de canais institucionais mínimos abertos, funcionais e acessíveis ao cidadão;



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

CONSIDERANDO que o direito de acesso à informação é assegurado pela Constituição Federal como prerrogativa fundamental de todos os cidadãos (art. 5º, XXXIII), impondo aos órgãos públicos o dever de prestar informações de interesse particular, coletivo ou geral de modo tempestivo e responsável, o que pressupõe a existência de canais institucionais abertos, funcionais e acessíveis, sob pena de violação ao direito fundamental e ao dever constitucional de publicidade;

CONSIDERANDO o disposto na Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), especialmente em seu art. 6º, que impõe aos órgãos e entidades do poder público o dever de assegurar a gestão transparente da informação, garantindo sua disponibilidade, autenticidade e integridade, com ampla divulgação e acesso, o que pressupõe a manutenção de canais institucionais disponíveis, confiáveis, atualizados e efetivamente operantes para acesso, orientação e comunicação com o cidadão;

CONSIDERANDO que o art. 7º da Lei 12.527/2011 dispõe que o direito de acesso à informação abrange o direito do cidadão de obter orientação adequada sobre procedimentos, local e forma de acesso às informações, impondo à Administração Pública não apenas a produção e custódia de dados, mas sua disponibilização inteligível e acessível por meio de canais institucionais efetivos de atendimento;

CONSIDERANDO que o art. 8º da Lei 12.527/2011 impõe aos órgãos e entidades públicas o dever de promover, independentemente de requerimento, a divulgação de informações de interesse coletivo ou geral em local de fácil acesso, devendo constar, no mínimo, dados institucionais básicos, como estrutura organizacional, endereços, telefones e horários de atendimento, além de informações financeiras, contratuais, programáticas e respostas frequentes, nos termos do §1º;

CONSIDERANDO, ainda, que o §2º do art. 8º da Lei 12.527/2011 estabelece como obrigatória a utilização de meios digitais, especialmente por meio de sítios eletrônicos oficiais, e que o §3º define requisitos técnicos mínimos — incluindo ferramentas de busca, atualização contínua, formatos acessíveis e, de forma expressa, a disponibilização de instruções e canais diretos de comunicação com o órgão, por via eletrônica ou telefônica, bem como acessibilidade para pessoas com



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

deficiência — tornando o funcionamento efetivo desses meios obrigação legal mínima;

CONSIDERANDO, ainda, que o direito de acesso à informação abrange o fornecimento de informações primárias, autênticas, íntegras e atualizadas sobre a organização, as atividades e os serviços públicos prestados, de modo que o funcionamento real e verificável dos meios de contato institucional — como telefones, e-mails institucionais, formulários e canais digitais de atendimento — não constitui formalidade burocrática, mas condição jurídica para a efetivação do direito fundamental à informação como garantia de cidadania, accountability (prestação de contas e responsabilização) e boa administração pública;

CONSIDERANDO que o mínimo elementar que se espera de uma entidade pública é a possibilidade real, prática e contínua de ser contatada pela sociedade, condição prévia ao exercício da cidadania, ao controle social e à escuta institucional, o que não se satisfaz por canais meramente simbólicos, inoperantes ou de acesso restrito;

CONSIDERANDO, ainda, que a interrupção ou inoperância de canais essenciais de comunicação institucional — como linhas telefônicas divulgadas ao público — quando decorrente de falhas de gestão contratual ou inadimplemento, deve ser sanada de forma imediata e prioritária, por comprometer a continuidade do serviço público e a efetividade do dever de atendimento ao cidadão, sendo incompatível com os princípios da eficiência e da moralidade administrativa a manutenção de canal desativado sob justificativas genéricas, podendo ensejar apuração de responsabilidade nos termos da Lei de Improbidade Administrativa (Lei 8.429/1992), com as alterações da Lei 14.230/2021;

CONSIDERANDO que a produção e divulgação de conteúdos orientativos em linguagem acessível (vídeos, áudios ou textos), por meios oficiais, esclarecendo à população os canais de atendimento, horários e setores responsáveis, constitui medida de baixo custo e alto impacto informacional, reforçando a transparência ativa e a orientação ao cidadão, em consonância com o art. 8º da Lei 12.527/2011;

CONSIDERANDO que é plenamente viável, mediante soluções digitais simples e amplamente disponíveis, a implementação de formulários eletrônicos que gerem confirmação automática de recebimento e/ou número de protocolo,



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

assegurando rastreabilidade mínima da demanda e orientação adequada ao cidadão, em consonância com os arts. 7º e 8º, §3º, da Lei 12.527/2011 quanto à orientação procedimental e à funcionalidade dos canais de acesso;

CONSIDERANDO que a Administração Pública pode lançar mão de soluções digitais de atendimento síncrono, integradas ao sítio institucional, para viabilizar diálogo em tempo real com o cidadão durante o horário de atendimento ao público, fortalecendo o dever de orientação, presença institucional e acessibilidade digital, em consonância com os arts. 6º e 7º da Lei 12.527/2011;

CONSIDERANDO que a adoção de conta institucional de mensagens instantâneas, com identificação oficial e mensagens automáticas de acolhimento e direcionamento, constitui alternativa de baixo custo e elevada eficácia para promover acesso direto, imediato e responsivo do cidadão ao órgão, ampliando a escuta pública de forma inclusiva, em consonância com o art. 8º, §3º, da Lei 12.527/2011;

CONSIDERANDO que a disponibilização de páginas de perguntas frequentes (FAQ), com botões de contato, formulários digitais e mecanismos simples de agendamento, contribui para a racionalização do atendimento ao cidadão e para a transparência ativa exigida pelo art. 8º, §1º, da Lei 12.527/2011;

CONSIDERANDO, ainda, que toda forma de comunicação pública e atendimento digital deve observar a Lei 13.709/2018 (LGPD), especialmente quanto à finalidade, adequação, necessidade (minimização), transparência e segurança no tratamento de dados pessoais pelo poder público;

CONSIDERANDO o disposto na Lei 13.146/2015 (Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência – LBI), que define acessibilidade como a possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, serviços, sistemas e meios de comunicação, abrangendo o acesso a sistemas e tecnologias de informação e comunicação em formatos adequados, compreensíveis e utilizáveis por pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;

CONSIDERANDO que a acessibilidade pública não se limita à superação de barreiras físicas, mas exige também a remoção de obstáculos comunicacionais, digitais e atitudinais, garantindo ao cidadão condições efetivas de estabelecer contato com os órgãos do Estado por meio de canais institucionais funcionais,



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

disponíveis, identificáveis e responsivos, como expressão mínima de dignidade, escuta institucional e transparência administrativa;

CONSIDERANDO, ainda, que a normatividade da acessibilidade impõe à Administração Pública o dever de adotar tecnologias assistivas e soluções inclusivas nos meios de informação e atendimento, assegurando formatos acessíveis e alternativas não exclusivamente textuais — tais como recursos de leitura acessível, plataformas digitais responsivas, atendimento por voz/áudio, e solução de acessibilidade em Libras, quando cabível — bem como estrutura mínima de resposta efetiva, inclusive para cidadãos com barreiras cognitivas, digitais ou de letramento;

CONSIDERANDO que a inexistência ou inoperância de canal telefônico institucional divulgado ao público configura violação grave ao dever de acessibilidade e de atendimento, por comprometer o contato direto do cidadão com o poder público, especialmente quando decorrente de falhas de gestão contratual, inadimplemento ou suspensão do serviço, situação que pode evidenciar desorganização administrativa e ineficiência na gestão de despesas essenciais, ensejando apuração de responsabilidade;

CONSIDERANDO que o papel do Ministério Público de Contas, nos termos da Constituição Federal e das normas legais e regimentais, compreende não apenas a defesa do patrimônio público e o zelo pela legalidade das contas, mas também a indução de boa governança e transparência administrativa, inclusive pela promoção da abertura efetiva dos canais de comunicação entre Estado e sociedade, como condição de legitimidade da atuação pública e de consolidação de um controle externo que escute, responda e corrija com justiça;

CONSIDERANDO que abrir as portas da Administração Pública ao cidadão, por meio de canais acessíveis, funcionais e respeitosos, representa não apenas dever jurídico, mas compromisso ético com a justiça e a fidelidade ao interesse coletivo, pois a autoridade pública se legitima na disposição de escutar, orientar e acolher aqueles a quem deve servir;

RECOMENDA ao **DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DO RIO GRANDE DO NORTE**, por meio de sua autoridade máxima ou dirigente responsável, que:



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

1. Apresente, no prazo de 20 (vinte) dias úteis, Plano de Regularização e Operacionalização dos Canais Mínimos, com prazo máximo de até 6 (seis) meses para implementação integral, contendo obrigatoriamente:

- (a) cronograma de implementação por etapas, com marcos mensais;
- (b) responsável institucional formalmente designado (nome, cargo e unidade), com atribuição expressa de execução e monitoramento; e
- (c) meios verificáveis de comprovação, consistentes em evidências idôneas de funcionamento real (e não apenas de existência formal).

1.1. O Plano deverá prever **comunicação mensal de progresso** a este Gabinete/MPC-RN, com relatório sintético do status de cada medida, dificuldades identificadas e evidências correspondentes.

1.2. Prioridades obrigatórias do Plano (núcleo mínimo): o Plano deverá priorizar, de forma expressa, a regularização dos seguintes itens, considerados essenciais diante dos achados documentados no 3º ciclo, inclusive com maior gravidade no interior:

- (i) **telefone institucional funcional**, com atendimento em **dois turnos**, e responsividade mínima;
- (ii) **canal direto de interação com o cidadão** (mensagens instantâneas/WhatsApp institucional, chatbot ou equivalente), com identificação oficial, acolhimento e direcionamento;
- (iii) **acessibilidade comunicacional para pessoas com deficiência**, assegurando utilizabilidade dos canais e do sítio institucional por PCD.

1.3. Avaliação de efetividade pela percepção do usuário: sem prejuízo das medidas anteriores, recomenda-se que, a cada etapa mensal de implementação do Plano, o DETRAN/RN viabilize a aferição da satisfação do usuário quanto à acessibilidade, clareza das orientações e responsividade dos canais, por meio de formulário em escala Likert, conforme **modelo constante do Anexo I**.

1.3.1. A coleta poderá ser realizada, alternativamente:

- (i) por meio do formulário eletrônico disponibilizado por este MPC-RN (Anexo 1), mediante link/QR code a ser encaminhado ao DETRAN/RN; ou
- (ii) por instrumento próprio do DETRAN/RN, desde que **reproduza integralmente o conteúdo do Anexo I** e mantenha comparabilidade metodológica.



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

1.3.2. Na hipótese do item (ii), o DETRAN/RN deverá encaminhar, juntamente com o relatório mensal de progresso, os **dados brutos anonimizados** da coleta, em formato editável, contendo, no mínimo:

- (a) período de aplicação;
- (b) canal de aplicação (telefone/site/mensagens/presencial com QR code etc.);
- (c) quantidade total de respondentes; e
- (d) planilha com as respostas por item (valores 1 a 5), **sem qualquer dado pessoal ou identificador.**

1.3.3. Em qualquer hipótese, deverão ser encaminhados os **resultados consolidados** do mês (média por item, distribuição por ponto da escala e síntese interpretativa), observados os princípios da LGPD, com coleta minimizada e, sempre que possível, anonimização.

2. Adote medidas imediatas de saneamento e ativação mínima, em prazos escalonados, sem prejuízo do prazo total do Plano, consistentes em:

2.1. Em até 48 (quarenta e oito) horas: excluir imediatamente de todos os meios públicos (sítio eletrônico oficial, redes e demais canais institucionais) quaisquer números inativos ou canais que não estejam efetivamente operantes, evitando desinformação e indução do cidadão a erro.

2.2. Em até 15 (quinze) dias úteis: assegurar a ativação mínima dos canais prioritários, com funcionamento real e verificável, compreendendo:

- (i) telefone institucional ativo e responsivo, com atendimento em dois turnos; e
- (ii) canal direto de interação com o cidadão (mensagens instantâneas/WhatsApp institucional, chatbot ou equivalente), com identificação institucional e mensagem automática de acolhimento e direcionamento.

2.3. No prazo máximo do Plano (até 6 meses): concluir a regularização integral dos indicadores previstos no Projeto, com consolidação operacional dos canais, comunicação mensal de progresso e apresentação das evidências idôneas correspondentes.

3. Regularize, no prazo máximo do Plano (até 6 meses), todos os indicadores do Projeto “Porta Aberta” apontados como ausentes ou inoperantes, assegurando, no mínimo:



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

3.1. E-mail institucional divulgado e funcional, com mensagem automática de recebimento, informando: setor responsável, prazo estimado de resposta e alternativa de contato para urgências.

3.2. Prazo de resposta: assegurar resposta a e-mails e demandas digitais em tempo razoável e compatível com o horário de funcionamento, devendo a resposta inicial (ao menos acusando recebimento, orientando o fluxo e informando prazo estimado) ocorrer em até dois dias úteis.

3.3. Formulário eletrônico funcional, com confirmação automática e/ou número de protocolo, garantindo rastreabilidade mínima.

3.4. Informações de contato acessíveis: assegurar que páginas de contato, horários e canais estejam acessíveis de forma simples e evidente no sítio institucional (ex.: em poucos cliques, sem barreiras desnecessárias).

3.5. Acessibilidade comunicacional: adequar o sítio e os canais de comunicação da entidade para utilização por pessoas com deficiência, adotando recursos e formatos acessíveis (ex.: leitura acessível, opções não exclusivamente textuais, Libras/transcrição/solução equivalente), conforme a Lei 13.146/2015 (LBI) e os requisitos de acessibilidade digital.

4. Padrões mínimos de “operacionalização real” (o que conta como cumprimento): para fins de aferição, consideram-se cumpridas as medidas apenas quando houver **funcionamento efetivo e verificável**, incluindo:

- (i) capacidade real de atendimento (não apenas existência do número/link);
- (ii) responsividade dentro do horário de funcionamento;
- (iii) possibilidade de orientação procedimental (direcionamento do cidadão); e
- (iv) acessibilidade comunicacional mínima para públicos vulneráveis, inclusive pessoas com deficiência e baixo letramento digital.

5. LGPD: assegurar que todas as soluções implantadas observem a Lei 13.709/2018 (LGPD), com minimização de coleta, finalidade clara, transparência e medidas de segurança.

6. Comprovação idônea: encaminhar a este Gabinete/MPC-RN a comprovação documental do cumprimento das medidas, por meio de evidências consistentes (ex.: prints do site atualizado, links/QR codes funcionais, registros de ativação,



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

mensagens automáticas, protocolos, relatórios básicos de atendimento, e teste externo documentado com data e hora).

7. Advertência e consequências: fica o DETRAN/RN cientificado de que o não atendimento do Plano no prazo fixado, ou a ausência de comprovação idônea de operacionalização real, poderá ensejar a adoção das providências de controle cabíveis, inclusive **Representação ao Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte** e demais medidas pertinentes, para apuração de responsabilidades, nos termos da **Lei Complementar 464/2012** e da **Lei 8.429/1992, com alterações da Lei 14.230/2021 (Lei de Improbidade Administrativa)**, sem prejuízo de outras providências cabíveis, com base nos achados documentados no Projeto.

8. Anexos: seguem em anexo o Formulário Eletrônico (Anexo 1) e cópia da **Portaria n.º 008/2025 – MPC/RN**, que institui e disciplina o Projeto “Porta Aberta: Acesso Mínimo, Respeito Máximo”.

Publique-se. Cumpra-se.

Natal, data da assinatura eletrônica.

Luciana Ribeiro Campos

Procuradora do Ministério Público de Contas

MPC/RN

Gabinete da Procuradora Luciana Ribeiro Campos



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

ANEXO I — Questionário Porta Aberta

Satisfação do Usuário com Canais de Atendimento do DETRAN/RN (aplicação online)

Finalidade: aferir, de modo objetivo, a percepção do usuário sobre **acesso**, **responsividade** e **acessibilidade** dos canais de atendimento do DETRAN/RN, no âmbito do Projeto Porta Aberta.

Avisos de privacidade e anonimato (LGPD)

1. **Não informe dados pessoais** neste formulário (nome, CPF, RG, telefone, e-mail, endereço, placa, RENAVAM, número de protocolo, fotos, documentos ou qualquer informação que possa identificar você).
2. As respostas serão utilizadas **exclusivamente para avaliação institucional** dos canais mínimos de atendimento e para orientar melhorias.
3. O tratamento dos dados seguirá os princípios da **LGPD**, com **coleta minimizada** e uso **preferencialmente agregado/anonimizado**.

ATENÇÃO

- O preenchimento é **voluntário** e **não gera protocolo**, nem garante resposta individual.
- Este instrumento **não substitui** os canais oficiais do DETRAN/RN para solicitações, recursos ou acompanhamento de processos.
- O Ministério Público de Contas **não presta atendimento** ao usuário por este formulário e **não solicita** dados pessoais ou documentos.

Consentimento

☐ **Li os avisos acima e concordo em responder de forma anônima e voluntária.**
(Se não concordar, não continue.)



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

Controle de duplicidade sem identificação pessoal

Para reduzir respostas repetidas **sem coletar dados pessoais**, o formulário utilizará um **código anônimo** criado pelo próprio respondente.

Instrução ao usuário:

“Crie um **código anônimo** com **8 caracteres** (letras e números) que **não contenha** nome, CPF, telefone, placa ou qualquer dado pessoal. Use um código aleatório, por exemplo: **A7K9Q2M1**.”

Campo obrigatório:

Código anônimo (8 caracteres): _____

- Este código serve apenas para **controle estatístico de duplicidade**.
- Não deve permitir identificação do usuário.
- Responda **apenas uma vez**.

Nota metodológica: por ser instrumento anônimo e sem identificação, não é possível garantir eliminação absoluta de repetição; o código anônimo atua como mecanismo prático de deduplicação e integridade estatística.

Escala de satisfação (5 pontos)

1 — Muito insatisfeito(a) | 2 — Insatisfeito(a) | 3 — Neutro(a) | 4 — Satisfeito(a) | 5 — Muito satisfeito(a)

Instrução

“Marque uma opção em cada item.”

1. **Facilidade de encontrar e acessar um canal de contato do DETRAN/RN** (telefone, mensagens ou site).
1 · 2 · 3 · 4 · 5
2. **Tempo e clareza da resposta inicial** (recebimento/orientação do que fazer e para onde encaminhar).



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

1 · 2 · 3 · 4 · 5

3. **Acessibilidade e respeito do atendimento** (inclusive para quem precisa de recursos de acessibilidade ou tem dificuldades com leitura/internet).
1 · 2 · 3 · 4 · 5
4. **Qual canal apresentou problema (não funcionou, estava indisponível ou não respondeu)?** *(marque quantos quiser)*
- ☐ Telefone institucional
 - ☐ Mensagens instantâneas/WhatsApp institucional
 - ☐ E-mail institucional
 - ☐ Formulário do site
 - ☐ Chat do site
 - ☐ Informações no site (difícil de achar/entender)
 - ☐ **Nenhum — conseguiu ser atendido(a)**

Regras mínimas de anonimização e envio de dados

Proibido coletar: nome, CPF/RG, telefone, e-mail, endereço, placa/RENAVAM, protocolo, imagens, anexos, campos abertos de texto, IP, geolocalização ou qualquer identificador.

- **Sem campo de comentários abertos** nesta versão (para evitar autoidentificação do respondente).
- O DETRAN/RN deverá encaminhar ao MPC-RN, mensalmente, **resultados consolidados** (média por item e distribuição 1–5) e **dados brutos anonimizados** contendo apenas: **código anônimo**, **mês/competência**, e **respostas 1–5 dos três itens** (sem qualquer outro dado).

Gabinete da Procuradora Luciana Ribeiro Campos