



Estado do Rio Grande do Norte  
Ministério Público de Contas

## Relatório do 3º Ciclo – Projeto “Porta Aberta: Acesso Mínimo, Respeito Máximo”

### 1. INTRODUÇÃO

O Projeto “**Porta Aberta: Acesso Mínimo, Respeito Máximo**”, instituído no âmbito do Gabinete da Procuradora do Ministério Público de Contas do Estado do Rio Grande do Norte subscrevente, nasceu de uma premissa simples e normativa: **sem escuta institucional efetiva não há controle social, e sem controle social não há democracia substantiva**.

A abertura e o funcionamento real de canais mínimos de comunicação com o cidadão — telefone, e-mail, formulários eletrônicos e mecanismos de acessibilidade — não constituem liberalidade administrativa, mas **dever jurídico decorrente dos princípios da publicidade, da eficiência, da moralidade administrativa e do direito fundamental de acesso à informação**, consagrados na Constituição Federal e na legislação infraconstitucional vigente.

Com esse horizonte, o Projeto Porta Aberta foi estruturado como **instrumento técnico de verificação objetiva**, adotando metodologia padronizada, indicadores claros e critérios verificáveis, aplicados de forma sucessiva e comparável ao longo de **três ciclos de monitoramento**. O desenho do projeto sempre foi deliberadamente progressivo: **diagnosticar, induzir correções, acompanhar respostas e, por fim, consolidar conclusões**.

O **1º Ciclo** revelou um quadro inicial de **grave assimetria de acesso institucional**, com elevado número de entidades operando com canais inexistentes, inoperantes ou meramente simbólicos. O **2º Ciclo**, por sua vez, cumpriu papel indutivo relevante, ao oferecer prazo, orientação e oportunidade concreta de adequação, permitindo distinguir avanços pontuais de persistências estruturais de falha.

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





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

Este **3º Ciclo**, ora apresentado, assume natureza **confirmatória e conclusiva**. Não se trata de nova rodada exploratória, tampouco de ampliação de critérios ou exigências. Ao contrário, mantém-se **integralmente a mesma metodologia**, justamente para preservar a comparabilidade dos resultados e permitir uma **leitura longitudinal segura da conduta institucional das entidades monitoradas**.

A consolidação dos dados dos três ciclos demonstra, de forma inequívoca, que **onde houve decisão administrativa mínima, houve evolução mensurável**, muitas vezes com medidas simples e de baixo custo. Por outro lado, evidencia-se também que, em determinadas entidades, **a inércia persistiu apesar das reiteradas oportunidades de correção**, circunstância que já não pode ser atribuída a desconhecimento técnico ou falta de tempo razoável.

Assim, o presente relatório não se limita a descrever resultados. Ele **encerra um ciclo de monitoramento**, organiza uma **memória institucional baseada em evidências** e oferece os elementos necessários para a adoção de **medidas proporcionais, diferenciadas e juridicamente sustentadas**, compatíveis com o grau de resposta — ou de omissão — observado ao longo do Projeto.

Encerrar este ciclo não significa fechar as portas do controle, mas, ao contrário, **afirmar que o Estado foi suficientemente chamado a abrir as suas**.

## **2. METODOLOGIA**

O **3º ciclo** do Projeto “**Porta Aberta: Acesso Mínimo, Respeito Máximo**” (novembro–dezembro/2025) foi conduzido em estrita observância às **Portarias n.º 004/2025 – PROC\_LRC e n.º 008/2025 – PROC\_LRC**, mantendo **integralmente o desenho metodológico** adotado nos ciclos anteriores, sem qualquer alteração de critérios, indicadores ou procedimentos de verificação.

A amostra compreendeu as **22 (vinte e duas) entidades estaduais** acompanhadas ao longo do Projeto, excluídas aquelas **certificadas por excelência desde o 1º ciclo** (AGN, CAERN e Potigás), que permaneceram como **parâmetro de referência institucional**.

O objetivo operacional deste ciclo foi **confirmatório e conclusivo**, voltado a aferir, de forma plenamente comparável e longitudinal, **a consolidação das medidas adotadas, a persistência de falhas ou a caracterização de omissão**

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





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

**reiterada**, permitindo o **encerramento metodologicamente seguro do ciclo de monitoramento**.

A aferição baseou-se nos **mesmos 10 (dez) indicadores objetivos e binários** utilizados nos ciclos anteriores (1 = cumpre; 0 = não cumpre), cada qual correspondendo a **10% da pontuação total**, a saber:

- (i) telefone institucional divulgado no site oficial;
- (ii) telefone verificado como ativo;
- (iii) atendimento telefônico confirmado;
- (iv) e-mail institucional divulgado;
- (v) resposta por e-mail em até 48 horas;
- (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 dos indicadores gerou o **percentual de adesão**, com classificação cromática uniforme em toda a série histórica: **vermelho (0–25%)**, **laranja (26–50%)**, **amarelo (51–75%)** e **verde (76–100%)**.

Em atenção ao encerramento do ciclo e à necessidade de manter comparabilidade justa entre entes com estruturas distintas, registrou-se, neste 3º ciclo, critério de leitura específico para entidades cuja prestação se dá por rede territorial, com múltiplas subunidades em diferentes municípios. Nesses casos — notadamente UERN e DETRAN/RN, por seu porte, impacto social e maior capilaridade no universo fiscalizado — a acessibilidade não pode ser aferida como atributo da sede administrativa, mas como condição institucional que deve estar presente em toda a rede de atendimento, especialmente na ponta, onde o cidadão efetivamente busca o serviço.

Assim, para fins de pontuação por indicador, adotou-se a lógica de integralidade da rede: o indicador somente foi considerado atendido quando verificado o cumprimento do respectivo requisito em **100% das subunidades fiscalizadas** (a exemplo de campi, pró-reitorias e demais unidades descentralizadas da UERN; polos/CIRETRANs e unidades equivalentes do DETRAN/RN). A ausência de resposta ou o descumprimento por uma única subunidade inviabilizou a

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



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

pontuação do indicador pela entidade, por evidenciar implementação não universalizada e, portanto, falha do ponto de vista institucional. Trata-se de fundamentação objetiva: em estruturas capilarizadas, a acessibilidade é atributo de política institucional e de governança da rede; quando implementada de modo parcial, tende a apresentar alto risco de descontinuidade e retrocesso tão logo cesse a indução externa, além de produzir falsa percepção de conformidade ao mascarar barreiras reais de acesso suportadas justamente nas unidades periféricas.

As verificações foram realizadas por membros do Gabinete da Procuradora, em **dias e turnos distintos**, mediante **checagem empírica direta**, reproduzindo as condições reais enfrentadas por qualquer cidadão. Cada verificação exigiu **evidência documental mínima**, consistente em capturas de tela com URL visível e carimbo temporal, protocolos automáticos, registros de chamadas e, quando aplicável, mensagens de resposta ou atendimento digital.

Todas as evidências foram organizadas em **repositório eletrônico próprio**, com identificação da entidade, data e hora da verificação, responsável técnico e descrição sintética do achado, assegurando **rastreabilidade, reprodutibilidade e auditabilidade**.

Para mitigação de vieses, foram mantidas as seguintes salvaguardas metodológicas:

- (a) repetição de tentativas em turnos distintos para o indicador de atendimento telefônico;
- (b) verificação cruzada entre avaliadores nos casos limítrofes;
- (c) padronização rigorosa dos critérios de corte, considerando como resposta válida apenas aquelas com conteúdo minimamente pertinente à demanda apresentada.

A análise observou rigorosamente as **mesmas definições ao longo dos três ciclos**, vedada qualquer alteração de instrumento durante o monitoramento. As limitações identificadas — como janelas reduzidas de atendimento, indisponibilidade temporária de portais ou heterogeneidade de maturidade tecnológica — foram tratadas por meio de **retentativas e registro transparente no dossiê individual das entidades**.

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



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

Foi calculada, para cada entidade, a **adesão absoluta** no 3º ciclo e a **evolução longitudinal** ao longo dos ciclos 1, 2 e 3.

### 2.1. Adesão absoluta

Considerando a matriz composta por 10 indicadores, a adesão absoluta foi definida pela fórmula:

$$\% \text{ Adesão} = (\text{nº de indicadores atendidos} / 10) \times 100$$

### 2.2. Evolução longitudinal

A evolução foi analisada prioritariamente por meio da **variação absoluta em pontos percentuais**, por se tratar do parâmetro mais estável para comparação interinstitucional em série histórica, sendo a evolução proporcional utilizada apenas como elemento auxiliar de leitura.

Em síntese metodológica:

- a **adesão absoluta** expressa o nível final de conformidade no encerramento do ciclo;
- a **evolução longitudinal** evidencia a trajetória institucional ao longo do Projeto.

As manifestações institucionais encaminhadas **após a realização das verificações do 3º ciclo** foram registradas e analisadas como **elementos de contextualização e comprovação documental, sem revisão retroativa da pontuação**, preservando a integridade da série histórica e a isonomia entre as entidades.

Nesse **3º ciclo** considerando a repetição integral dos indicadores, a concessão de prazos sucessivos e a ampla ciência institucional das recomendações, entendeu-se alcançada **maturidade avaliativa suficiente**, sendo metodologicamente adequado proceder ao **encerramento do ciclo de monitoramento**, sem prejuízo de encaminhamentos específicos de controle ou responsabilização, quando cabíveis.

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



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

### 3. RESULTADOS CONSOLIDADOS DOS TRÊS CICLOS

Os resultados apresentados neste item decorrem da aplicação uniforme, reiterada e comparável da metodologia descrita no item anterior, ao longo dos três ciclos de monitoramento do Projeto Porta Aberta.

A consolidação dos dados permite uma leitura longitudinal segura do comportamento institucional das entidades avaliadas, evidenciando, de forma objetiva e verificável, trajetórias de evolução consistente, estabilização em patamar mínimo, ou persistência de falhas estruturais, apesar das oportunidades sucessivamente concedidas.

Ressalta-se que o 3º ciclo assume natureza conclusiva, não por inaugurar novos critérios, mas justamente porque a repetição dos mesmos indicadores ao longo do tempo tornou possível distinguir, com clareza, resposta administrativa efetiva, correção tardia e omissão reiterada.

As manifestações institucionais encaminhadas após a realização das verificações do 3º ciclo foram consideradas exclusivamente como elementos de contextualização e qualificação interpretativa dos resultados, sem revisão retroativa das pontuações, preservando-se a integridade da série histórica e a isonomia entre as entidades.

#### **Ranking Consolidado – Trajetória Institucional nos Três Ciclos do Projeto Porta Aberta**

| Ordem | Entidade  | 1º Ciclo | 2º Ciclo | 3º Ciclo | Trajetória                    |
|-------|-----------|----------|----------|----------|-------------------------------|
| 1     | EMGERN    | 10%      | 70%      | 90%      | ▲▲ Salto estrutural           |
| 2     | FUNDASE   | 20%      | 70%      | 90%      | ▲▲ Salto estrutural           |
| 3     | IDEMA     | 60%      | 70%      | 90%      | ▲▲ Salto estrutural           |
| 4     | EMATER/RN | 20%      | 50%      | 80%      | ▲▲ Evolução consistente       |
| 5     | FDM       | 0%       | 50%      | 80%      | ▲▲ Reconstrução institucional |
| 6     | IFESP     | 50%      | 80%      | 80%      | — Estável em alto patamar     |
| 7     | IPEM      | 25%      | 70%      | 80%      | ▲▲ Recuperação                |

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



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

| Ordem | Entidade  | 1º Ciclo | 2º Ciclo | 3º Ciclo | Trajectoria                         |
|-------|-----------|----------|----------|----------|-------------------------------------|
| 8     | ITEP      | 30%      | 50%      | 70%      | ▲ Evolução relevante                |
| 9     | DEI       | 50%      | 60%      | 70%      | ▲ Evolução gradual                  |
| 10    | IGARN     | 20%      | 50%      | 60%      | ▲ Evolução mínima                   |
| 11    | DETRAN/RN | 34%      | 60%      | 50%      | ▼ Retrocesso                        |
| 12    | UERN      | 23,4%    | 60%      | 50%      | ▼ Retrocesso                        |
| 13    | CEASA/RN  | 40%      | 50%      | 50%      | — Estagnação após indução reiterada |
| 14    | DATANORTE | 30%      | 50%      | 50%      | — Estagnação após indução reiterada |
| 15    | EMPARN    | 30%      | 40%      | 50%      | ▲ Evolução insuficiente             |
| 16    | FJA       | 20%      | 50%      | 50%      | — Estagnação após indução reiterada |
| 17    | IDIARN    | 20%      | 50%      | 50%      | — Estagnação após indução reiterada |
| 18    | IPERN     | 25%      | 50%      | 50%      | — Estagnação após indução reiterada |
| 19    | CEHAB     | 20%      | 50%      | 40%      | ▼ Retrocesso                        |
| 20    | DER       | 30%      | 40%      | 40%      | — Persistência crítica              |
| 21    | FAPERN    | 30%      | 30%      | 40%      | ▲ Evolução mínima                   |
| 22    | EMPROTUR  | 30%      | 30%      | 30%      | ⊖ Inércia estrutural                |

Para fins de leitura do ranking, considerou-se “estagnação após indução reiterada” a ausência de avanço no último ciclo, após concessão de prazos e orientações formais; e “persistência crítica” a manutenção de patamar igual ou inferior a 40% ao final do Projeto.

A leitura integrada do ranking consolidado dos **três ciclos do Projeto Porta Aberta permite compreender**, de forma clara e empiricamente fundamentada, não apenas os níveis finais de adesão aos indicadores, mas sobretudo os padrões de resposta institucional ao longo do tempo. A repetição integral dos critérios, aplicada de maneira uniforme e comparável, confere ao conjunto dos dados caráter longitudinal e confirmatório, afastando interpretações episódicas ou circunstanciais.

Em termos estatísticos, o Projeto produziu uma série histórica consistente, na qual a variação observada não pode ser atribuída ao acaso. Onde houve evolução,

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



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

ela ocorreu de forma mensurável após a indução institucional promovida pelo Projeto; **onde não houve, a persistência dos resultados ao longo de três ciclos sucessivos afasta a hipótese de erro técnico, desconhecimento normativo ou insuficiência temporal, revelando intencionalidade/opção administrativa reiterada de não adesão aos padrões mínimos de transparência e acesso institucional.** Trata-se, portanto, de evidência empírica robusta de resposta administrativa efetiva ou de omissão reiterada, conforme o caso.

O topo do ranking, composto por **EMGERN, FUNDASE e IDEMA, todas com 90%** de adesão no encerramento do ciclo, demonstra que o padrão de acessibilidade mínima definido pelo Projeto é plenamente exequível no contexto real da Administração Pública. **EMGERN e FUNDASE evidenciam trajetórias de salto estrutural**, partindo de patamares iniciais muito baixos e alcançando níveis elevados em curto intervalo de tempo, o que indica que a correção das falhas não exigiu reformas complexas ou investimentos elevados, mas sim decisão administrativa objetiva e organização interna. O **IDEMA, por sua vez, caracteriza trajetória de consolidação**, partindo de desempenho inicial mais elevado e avançando até patamar de excelência, demonstrando continuidade institucional e capacidade de sustentação das boas práticas.

Na faixa seguinte, as entidades que encerraram o ciclo com 80% de adesão — EMATER/RN, Fundação Djalma Marinho - FDM, IFESP e IPEM — reforçam essa constatação. Embora apresentem trajetórias distintas, todas alcançaram o patamar desejado de acessibilidade institucional. A EMATER/RN revela evolução consistente, com crescimento progressivo ao longo dos ciclos. A Fundação Djalma Marinho constitui caso emblemático de reconstrução institucional, ao sair de um cenário inicial de inexistência prática de canais e alcançar desempenho elevado ao final do Projeto. O IFESP manteve-se estável em alto patamar, indicando maturidade administrativa, enquanto o IPEM apresenta trajetória de recuperação, com retomada da efetividade após período inicial de fragilidade. Em conjunto, essas trajetórias demonstram que a internalização dos padrões mínimos de acesso é viável por diferentes caminhos, desde que haja priorização institucional.

As entidades que encerraram o ciclo em 70% de adesão — ITEP e DEI — evidenciam avanços relevantes, porém ainda incompletos. O ITEP apresenta evolução relevante, enquanto o DEI demonstra evolução gradual. Apesar disso, o patamar de 70% indica que ainda subsistem falhas funcionais em parte dos canais avaliados, o que impede a caracterização de acessibilidade plena ao cidadão.

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





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

Estatisticamente, trata-se de um nível intermediário, que revela progresso, mas também limitações persistentes.

No patamar de 60%, situa-se apenas o IGARN, com evolução ao longo do Projeto, mas com estabilização em nível que ainda comporta fragilidades. Para o cidadão, isso se traduz em experiência de acesso instável: alguns canais funcionam, enquanto outros permanecem ausentes ou intermitentes. Em termos de política pública, esse resultado indica que a mera existência formal de canais não garante, por si só, efetividade contínua.

A partir do grupo das entidades que encerraram o ciclo em 50% de adesão, o ranking passa a evidenciar situações de insuficiência estrutural após três ciclos de monitoramento. **CEASA/RN e DATANORTE** apresentam estagnação, enquanto **EMPARN, FJA, IDIARN e IPERN**, embora tenham registrado algum avanço, permaneceram em patamar aquém do mínimo desejável, caracterizando evolução insuficiente diante das oportunidades reiteradamente concedidas.

Ao longo dos três ciclos do Projeto, adotou-se deliberadamente uma **política de indução por estímulos positivos**, voltada a fomentar a adesão voluntária, a correção progressiva de falhas e a consolidação de boas práticas de acessibilidade institucional. Contudo, **DETRAN/RN e UERN não responderam de forma consistente a esse modelo de incentivo**, sendo, ao final, as únicas entidades a registrar **retrocesso** nos indicadores avaliados. Diante do **encerramento do ciclo** e da necessidade de assegurar **base empírica plena**, procedeu-se à **verificação integral das redes de atendimento**, produzindo dados completos, comparáveis e auditáveis, aptos não apenas à conclusão metodológica do Projeto, mas também a **eventuais encaminhamentos de controle e representação**, quando cabíveis.

**Assim, DETRAN/RN e UERN foram as únicas entidades que apresentaram retrocesso no ciclo conclusivo de monitoramento.** Do ponto de vista estatístico e institucional, a repetição desse comportamento indica que os avanços pontuais registrados em ciclos anteriores **não se consolidaram em mudança estrutural**, revelando fragilidade na internalização das práticas de acessibilidade e ausência de priorização administrativa do dever de atendimento ao cidadão.

O **DETRAN** apresentou involução em um dos itens monitorados (item 08), caindo de 60% para 50%. O monitoramento constatou que os **canais de**

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





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

**acessibilidade funcional disponibilizados não tiveram responsividade**, situação ainda mais grave nos **pólos municipais do interior**, onde se verificou **ausência de telefone existente**, **não resposta integral a e-mails institucionais** e **inoperância de canais por aplicativos de mensagem**, tornando **impossível/inacessível** a interação direta do cidadão com o órgão. Esse resultado configura **retrocesso em patamar insuficiente**, frontalmente incompatível com a natureza compulsória dos serviços prestados pelo DETRAN/RN. **Essa ausência de responsividade compromete a função pública mínima de orientação e acesso ao cidadão e configura-se falha estrutural na prestação do serviço público obrigatório.**

A gravidade do achado se torna ainda mais evidente quando confrontada com a capacidade orçamentária efetivamente demonstrada pelo próprio órgão no período. No exercício (jan–dez/2024), a receita realizada atingiu R\$286.610.562,09, superando a previsão atualizada de R\$260.892.000,00 em R\$25.718.562,09 (+9,86%). Somente em Impostos, Taxas e Contribuições de Melhoria, houve excedente de R\$ 12.591.477,58 (+5,42%), e em Outras Receitas Correntes, acréscimo de R\$ 11.211.625,17 (+43,10%). Em termos práticos, o excedente global de arrecadação representa aproximadamente R\$70,5 mil por dia ao longo do exercício — um patamar que torna ainda menos justificável a inexistência de canais mínimos funcionais de contato com o cidadão.

Também pelo lado da despesa, observa-se margem fiscal expressiva: o órgão registrou saldo de dotação de R\$ 109.452.972,06, correspondente a 42,98% da dotação atualizada (R\$ 254.678.648,72), com execução global (empenhada) de apenas 57,02%. Em especial, a rubrica de Despesas de Capital/Investimentos teve dotação atualizada de R\$ 81.152.408,07, mas despesas empenhadas de apenas R\$ 4.524.445,00 (5,58%), deixando R\$ 76.627.963,07 como saldo (94,42%). Diante desses números, a precariedade comunicacional não se apresenta como limitação financeira, mas como decisão de gestão: optou-se por manter um serviço essencial e compulsório sem assegurar sequer a infraestrutura básica de responsividade, o que compromete o direito de acesso à informação, amplia filas presenciais, potencializa judicialização e aprofunda a exclusão de usuários vulneráveis, sobretudo no interior.

O DETRAN/RN é uma das principais portas de atendimento direto do Estado, responsável por serviços obrigatórios ligados à habilitação, registro de veículos, fiscalização administrativa e orientação ao cidadão. Trata-se de órgão que lida diariamente com grande volume de demandas presenciais e remotas, envolvendo

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



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

trabalhadores, estudantes, idosos e pessoas em situação de vulnerabilidade que dependem do acesso regular e eficiente aos seus canais institucionais. Assim, não é aceitável que, com arrecadação superior ao previsto e ampla margem orçamentária, persista a inacessibilidade prática dos canais mínimos de atendimento — e, mais grave, que se observe retrocesso após sucessivos ciclos de indução e prazos concedidos.

No caso da **UERN**, a apuração dos dados segundo o critério de **integralidade da rede** evidencia **involução no último ciclo de monitoramento**, com **queda de 60% para 50% de adesão** aos indicadores avaliados. O resultado caracteriza **retrocesso institucional**, e não mera oscilação pontual, especialmente diante do histórico de três ciclos sucessivos, com recomendações formais e oportunidades reiteradas de adequação.

Como universidade pública estadual, a UERN tem a missão de democratizar o conhecimento e formar cidadãos. Mantém cerca de 12.000 alunos de graduação e mais de 1.400 estudantes de pós-graduação, somando um público ativo superior a 13.400 pessoas, sem contar os novos ingressantes anuais, suas famílias e a comunidade acadêmica em geral. Ademais, executa dezenas de projetos de extensão em saúde, educação, assistência jurídica e inclusão social, que alcançam municípios em todas as regiões do Rio Grande do Norte, oferecendo atendimentos médicos, psicológicos, odontológicos e jurídicos gratuitos a populações vulneráveis.

A insuficiência ganha relevo quando observada a **capilaridade real da rede**. O próprio painel institucional de processos/indicadores por campus evidencia distribuição territorial contínua de usuários (discentes de graduação): apenas na fotografia de **dez/2024**, constam **4.611 alunos no Campus Central, 1.186 em Pau dos Ferros, 637 em Assu, 326 em Caicó, 666 em Natal e 515 em Patu** — o que reforça a premissa metodológica de que, em estruturas descentralizadas, a acessibilidade não pode ser tratada como atributo da sede, mas como **condição da rede**. Nesse cenário, a fragilidade de canais mínimos de contato não “silencia” apenas rotinas administrativas: ela **interdita a ponte prática** entre a Universidade e milhares de pessoas que dependem, diariamente, de informação, orientação e retorno institucional, inclusive para acesso a projetos e serviços extensionistas.

O contraste com a **capacidade orçamentária** afasta qualquer narrativa de impossibilidade material. O balanço orçamentário da Fundação Universidade do Estado do RN registra **dotação atualizada de R\$508.740.014,46**, com **despesas**

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





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

**empenhadas de R\$433.548.980,45 e saldo de dotação de R\$75.191.034,01.** Além disso, consta **saldo de exercícios anteriores (superávit financeiro) de R\$422.096.439,43**, o que evidencia escala financeira e robustez institucional incompatíveis com a manutenção de um padrão mínimo incompleto de acessibilidade. Em suma: não se está diante de carência de meios, mas de **não priorização administrativa do dever de escuta institucional.**

A permanência de fragilidades nos canais mínimos — a exemplo de **instabilidade de contato telefônico, ausência de resposta tempestiva e limitação de mecanismos digitais de interação direta** — compromete de modo concreto o **direito de acesso à informação** e o exercício regular de direitos que dependem da atuação da Universidade. Em rede territorial, cada falha local não é “caso isolado”: é **barreira real** para quem está na ponta, sobretudo nos municípios fora da sede, onde a subunidade deveria ser exatamente o elo de acesso.

Por fim, a manutenção do quadro ao longo de três ciclos sucessivos, apesar das recomendações e dos prazos concedidos, **afasta a hipótese de dificuldade operacional transitória** e torna indevida qualquer leitura laudatória dos percentuais. Os resultados registrados **não caracterizam acessibilidade institucional compatível** com o porte, o impacto social e a missão pública da UERN, reclamando encaminhamento corretivo proporcional à relevância do serviço prestado.

A manutenção de fragilidades nos canais mínimos de atendimento — como instabilidade de contato telefônico, ausência de resposta tempestiva ou limitação de meios digitais diretos — compromete de forma concreta o direito de acesso à informação e o exercício regular de direitos que dependem da atuação do órgão. Em um serviço de natureza essencial e compulsória, a precariedade comunicacional produz efeitos excludentes imediatos, ampliando filas presenciais, judicialização e sensação de desamparo institucional.

Por fim, a **queda de 60% para 50% no ciclo conclusivo**, aferida pela lógica de integralidade da rede, **afasta a hipótese de dificuldade operacional transitória** e impede qualquer leitura positiva dos resultados. O desempenho observado **não caracteriza acessibilidade institucional compatível** com o porte, o impacto social e a missão pública da UERN, reclamando **encaminhamento corretivo proporcional à relevância do serviço prestado.**

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





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

Em situação mais crítica encontram-se **CEHAB e DER**, ambas com **40% de adesão** ao final do Projeto. No caso da **CEHAB**, observa-se **involução no último ciclo**, com **queda de 50% para 40%**, o que evidencia não apenas insuficiência de desempenho, mas **retrocesso institucional**. Nesses casos, a persistência de falhas em **mais da metade dos indicadores**, associada à regressão no ciclo conclusivo, revela **fragilidade estrutural na governança do atendimento ao cidadão**, não mais atribuível a fatores técnicos pontuais ou à ausência de prazo razoável para adequação.

Por fim, dois casos possuem valor pedagógico relevante para a formulação de políticas públicas. A **FAPERN** apresenta evolução tardia, reagindo apenas no último ciclo, o que demonstra capacidade de adequação, ainda que com atraso. Já a **EMPROTUR**, que permaneceu em 30% nos três ciclos, caracteriza situação de inércia estrutural, na qual a ausência de qualquer evolução, mesmo após reiteradas comunicações e oportunidades, afasta a hipótese de desconhecimento ou limitação temporal, permitindo a caracterização de omissão reiterada.

Do ponto de vista das políticas públicas, o conjunto dos dados revela três conclusões centrais. Primeiro, que a **acessibilidade institucional é altamente elástica à decisão administrativa**, não estando condicionada, na maioria dos casos, a restrições orçamentárias relevantes. Segundo, que a **repetição metodológica foi suficiente para transformar diagnóstico inicial em evidência confirmatória**, distinguindo esforço real de resposta tardia ou insuficiente. Terceiro, que a **indução institucional, quando bem desenhada, é capaz de produzir mudanças concretas com baixo custo e alto impacto social**.

Em síntese, a leitura integrada das trajetórias demonstra que o Projeto Porta Aberta cumpriu plenamente sua função diagnóstica, indutiva e avaliativa, oferecendo base estatística sólida e interpretação qualificada para o reconhecimento das boas práticas, a formulação de recomendações finais e a adoção de medidas proporcionais nos casos de persistência de falhas, com absoluta observância da isonomia, da objetividade e da segurança metodológica.

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





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

### 3.1. Entidades certificadas no encerramento do ciclo

Com base na aplicação reiterada e comparável da metodologia ao longo dos três ciclos, e considerando o desempenho final aferido no 3º ciclo, foram identificadas entidades que **atingiram o patamar de excelência previsto no art. 4º da Portaria n.º 008/2025 – PROC\_LRC**, bem como entidades que, embora não contempladas com o Selo, **alcançaram o patamar desejado de acessibilidade institucional**, nos termos dos critérios metodológicos adotados pelo Projeto.

No encerramento do 3º ciclo, **EMGERN, FUNDASE e IDEMA** alcançaram **90% de adesão aos indicadores**, mantendo telefone institucional ativo e responsivo, **preenchendo integralmente os requisitos normativos para a concessão do Selo “Porta Aberta – Acesso Mínimo Garantido”**, com menção honrosa pública no sítio eletrônico do Ministério Público de Contas e encaminhamento de certificado digital padronizado, nos termos do art. 4º da Portaria.

Além dessas, **EMATERN, Fundação Djalma Marinho, IFESP e IPEM** atingiram **80% de adesão** no 3º ciclo, **alcançando o patamar desejado de acessibilidade institucional**, com implementação funcional dos canais mínimos de atendimento ao cidadão e aderência substancial às diretrizes do Projeto Porta Aberta. Essas entidades, embora não contempladas com o Selo — por não atingirem o percentual mínimo de 90% previsto na Portaria — demonstraram evolução consistente e resposta administrativa efetiva, circunstância expressamente registrada neste relatório como **boa prática institucional**, para fins de memória, transparência e acompanhamento.

Registre-se, ainda, que **AGN, CAERN e Potigás**, no 1º ciclo, e **ARSEP e JUCERN**, no 2º ciclo, **já haviam alcançado o patamar de excelência e recebido o Selo Porta Aberta**, razão pela qual foram excluídas dos ciclos subsequentes, preservando-se a lógica metodológica de progressividade e evitando-se distorções na leitura longitudinal dos resultados.

As entidades que, embora tenham apresentado evolução relevante, não alcançaram o patamar mínimo de 80% no 3º ciclo, permanecem fora do rol certificável, sem prejuízo do reconhecimento dos avanços registrados e da eventual necessidade de acompanhamento específico, quando cabível. No 3º ciclo, enquadram-se nessa condição as entidades que atingiram 70% (DEI e ITEP), bem

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





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

como aquelas que, embora tenham apresentado evolução em ciclos anteriores, **estagnaram em patamar intermediário**, como a UERN.

### 3.2. Barreiras e Obstáculos Identificados Durante os Ciclos de Monitoramento

A execução do Projeto Porta Aberta ao longo de três ciclos sucessivos permitiu identificar, além dos níveis objetivos de adesão aos indicadores avaliados, **barreiras recorrentes** que impactaram o ritmo e a efetividade da implementação dos canais mínimos de atendimento ao cidadão em determinadas entidades.

O registro desses obstáculos não tem por finalidade justificar as inconformidades observadas, mas **qualificar a leitura dos resultados**, evidenciar padrões administrativos e orientar aprimoramentos futuros na governança pública.

#### 3.2.1. Invocação indevida de exigência normativa

Verificou-se, de forma reiterada, a adoção de leitura administrativa segundo a qual a implementação de canais mínimos de atendimento — inclusive **telefone institucional funcional** e ferramentas amplamente difundidas de comunicação digital — dependeria da edição prévia de **lei ou ato normativo específico**.

Tal compreensão **não se coaduna com o regime constitucional vigente**. A transparência administrativa, o acesso à informação e a comunicação direta entre o cidadão e o Estado constituem **deveres autoaplicáveis**, impostos diretamente pela Constituição Federal e pela legislação infraconstitucional já em vigor, **não demandando norma autorizativa para sua efetivação**.

Exigir legislação específica para viabilizar meios elementares de contato **inverte a lógica constitucional**, ao transformar dever público imediato em faculdade administrativa condicionada, com impacto direto sobre o direito do cidadão à resposta estatal.

#### 3.2.2. Barreiras administrativas travestidas de impedimentos técnicos

A análise empírica dos resultados demonstrou que a alegada exigência normativa **operou, na prática, como barreira administrativa**, e não como salvaguarda jurídica.

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



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

Observou-se que, **nas entidades que possuem telefone institucional funcional**, é prática corrente a utilização do **mesmo número para atendimento via WhatsApp**, inclusive por meio de WhatsApp Business, **sem criação de novas estruturas, cargos ou fluxos normativos**.

Essa constatação evidencia que a inexistência de canais digitais diretos **não decorreu de impossibilidade técnica**, mas de **opção administrativa**, incompatível com os princípios da eficiência e da centralidade do cidadão na prestação do serviço público.

**3.2.3. Organização do trabalho e uso de respostas padronizadas**

Outro aspecto relevante identificado ao longo dos ciclos refere-se à **organização do atendimento**. Verificou-se que o **mesmo agente responsável pelo atendimento telefônico** pode, de forma integrada, responder às demandas encaminhadas por WhatsApp, inclusive utilizando **respostas previamente padronizadas**.

O próprio Projeto Porta Aberta forneceu instrumentos voltados à **padronização e racionalização do atendimento**, como a estruturação de perguntas frequentes (FAQ) e orientações mínimas de resposta, justamente para **reduzir carga operacional, assegurar isonomia e evitar respostas dissonantes**.

Dessa forma, a alegação de inviabilidade operacional **não se sustenta**, uma vez que o atendimento digital constitui **extensão natural do canal telefônico**, passível de gestão pelo mesmo fluxo de trabalho já existente.

**3.2.4. Capacidade adaptativa do Projeto frente à realidade observada**

Registra-se, por fim, que o próprio Projeto Porta Aberta demonstrou **capacidade adaptativa institucional**. No **2º ciclo**, diante das realidades empíricas identificadas, foram promovidos ajustes na estratégia de indução, **sem alteração dos indicadores, critérios ou parâmetros de avaliação**, preservando-se o rigor metodológico e a comparabilidade dos resultados.

Essa postura evidencia que **a adaptação responsável é compatível com a observância das normas**, e que obstáculos reais podem ser superados quando há **decisão administrativa orientada à efetividade**, em contraste com leituras excessivamente formalistas que acabam por **naturalizar a mora**.

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



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

### 3.3. Ranking de desempenho por indicador (Ciclo 3)

A análise do ranking por indicador desloca o foco das entidades individualmente consideradas para os **elementos estruturais da acessibilidade institucional**, permitindo identificar quais exigências já se encontram consolidadas no sistema público estadual e quais permanecem como **gargalos persistentes**.

#### Ranking Didático dos Indicadores – 3º Ciclo do Projeto Porta Aberta (2025.3)

|                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>● <b>Indicadores plenamente consolidados</b></p> <p>(Praticamente todas as entidades cumprem)</p>           | <p><b>1 E-mail institucional divulgado</b><br/>→ <b>100% das entidades (22/22)</b><br/>★ O cidadão consegue encontrar um e-mail oficial em todas as entidades.</p> <p><b>2 Informações de contato localizáveis em até dois cliques</b><br/>→ <b>100% das entidades (22/22)</b><br/>★ O acesso inicial à informação está garantido.</p>                                                         | <p>➡ <b>Conclusão:</b></p> <p>O problema do Estado não é mais "onde encontrar", mas o que acontece depois do contato.</p>                                  |
| <p>● <b>Indicadores bem difundidos, mas ainda não universais</b></p> <p>(A maioria cumpre, mas não todas)</p>  | <p><b>3 Formulário eletrônico funcional</b><br/>→ <b>86,4% das entidades (19/22)</b><br/>★ A maior parte já oferece algum meio eletrônico estruturado para envio de demandas.</p> <p><b>4 Resposta automática ou protocolo de recebimento</b><br/>→ <b>81,8% das entidades (18/22)</b><br/>★ Na maioria dos casos, o cidadão ao menos recebe confirmação de que sua mensagem foi recebida.</p> | <p>➡ <b>Conclusão:</b></p> <p>Há avanço relevante na estrutura digital, mas ainda existem entidades que não confirmam sequer o recebimento da demanda.</p> |
| <p>● <b>Indicador intermediário de efetividade</b></p> <p>(O canal existe, mas a resposta não é garantida)</p> | <p><b>5 Resposta ao e-mail em até 48 horas</b><br/>→ <b>50% das entidades (11/22)</b><br/>★ Em mais de um terço das entidades, o cidadão envia e-mail e pode não obter retorno tempestivo.</p>                                                                                                                                                                                                 | <p>➡ <b>Conclusão:</b></p> <p>O canal existe, mas a escuta ainda é instável. A porta está aberta — nem sempre há alguém do outro lado.</p>                 |

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



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

### ● Indicadores críticos – núcleo do problema

(Menos da metade das entidades cumprem)

#### 6 Telefone institucional divulgado → 40,9% das entidades (9/22)

#### 7 Telefone institucional ativo → 40,9% das entidades (9/22)

✦ Em quase 60% das entidades, o cidadão sequer tem um telefone funcional para contato.

#### 8 Atendimento telefônico confirmado em turnos distintos → 36,4% das entidades (8/22)

✦ Mesmo quando o telefone existe, raramente há garantia de atendimento real.

#### 9 Canal de interação direta (WhatsApp Business, chatbot ou equivalente) → 32% das entidades (7/22)

✦ Ferramentas simples e amplamente utilizadas pela população ainda são exceção.

#### 10 Acessibilidade comunicacional para pessoas com deficiência → 32% das entidades (7/22)

✦ Pessoas cegas, surdas ou com outras limitações comunicacionais permanecem, na prática, excluídas da maior parte dos canais institucionais.

### ➡ Conclusão central:

Os maiores gargalos do Estado não estão na tecnologia, mas na escuta humana, na responsividade contínua e na inclusão.

O ranking evidencia um padrão inequívoco: quanto maior a exigência de interação humana, responsividade contínua ou inclusão, menor o nível de adesão institucional. Enquanto os indicadores informacionais e de estrutura digital atingiram patamar de consolidação, os critérios que materializam o atendimento direto ao cidadão — especialmente telefone funcional, canais síncronos e acessibilidade para pessoas com deficiência — permanecem concentrados nas últimas posições, com adesão inferior a 41%.

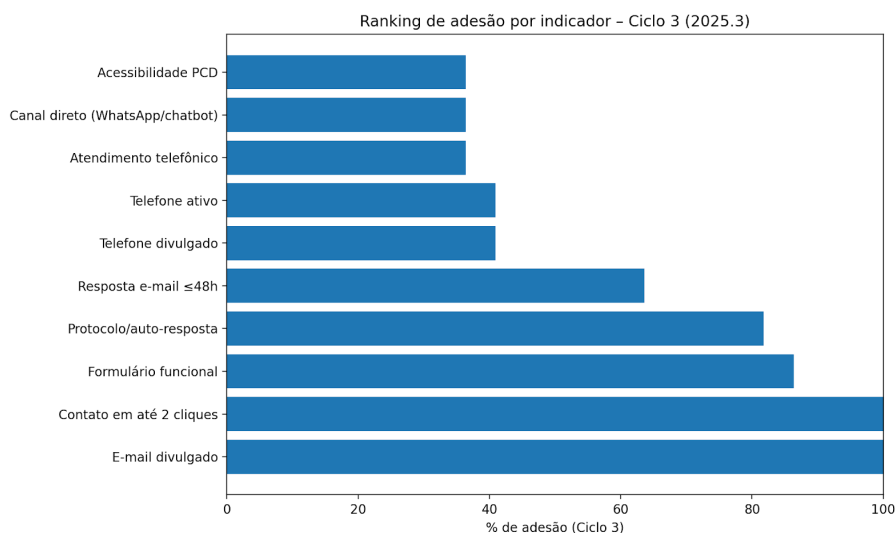
Especial atenção merece o indicador de acessibilidade comunicacional para pessoas com deficiência, que, embora tenha apresentado evolução relevante ao longo do Projeto, atingiu apenas 36,4% de adesão no encerramento do ciclo. No Rio

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



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

Grande do Norte, cerca de 285,3 mil pessoas vivem com algum tipo de deficiência, correspondendo a aproximadamente 8,8% da população estadual, segundo dados preliminares do Censo Demográfico 2022. Trata-se de um contingente expressivo de cidadãos que dependem diretamente de canais acessíveis para exercer seus direitos civis e acessar serviços públicos essenciais.



Nesse contexto, a baixa adesão a esse indicador revela quadro de exclusão institucional de magnitude significativa, incompatível com o princípio da inclusão como dever permanente da Administração Pública. A leitura integrada do ranking confirma, assim, que os canais existem, mas nem sempre funcionam de forma humana, responsiva e inclusiva, orientando a necessidade de encaminhamentos específicos, proporcionais e focalizados nos critérios que concentram as maiores fragilidades estruturais.

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



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

### 3.4. Comparativo evolutivo entre os ciclos de monitoramento

A evolução agregada da acessibilidade institucional ao longo dos três ciclos do Projeto Porta Aberta, permitindo visualizar, de forma sintética e longitudinal, a migração das entidades entre as faixas de desempenho.

**Tabela 03 - Comparativo de Ciclos**

| 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            |
| 3º ciclo (dez/2025) | 22                  | 7          | 3        | 12                   | 0            |

No 1º ciclo, de caráter eminentemente diagnóstico, predominava um cenário de grave assimetria de acesso institucional, com 12 entidades classificadas como inacessíveis ( $\leq 25\%$ ) e apenas 3 em faixa de excelência ( $\geq 76\%$ ). O dado revelava, à época, não apenas falhas pontuais, mas a inexistência estrutural de canais mínimos de comunicação em parcela expressiva da Administração Pública estadual.

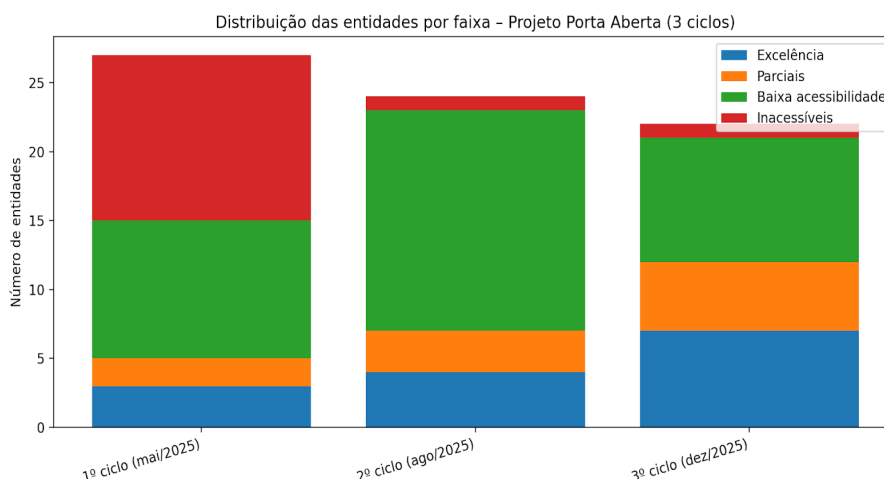
O 2º ciclo evidenciou efeito indutivo relevante do Projeto. O número de entidades inacessíveis caiu de 12 para 1, representando redução superior a 90%, ao passo que o grupo de excelência passou de 3 para 4 entidades. Esse deslocamento confirma que a mera publicização dos critérios, associada à concessão de prazo e orientação técnica, foi suficiente para produzir correções significativas em parte expressiva da amostra.

No 3º ciclo, de natureza confirmatória e conclusiva, observa-se consolidação parcial dos avanços. O número de entidades em faixa de excelência alcançou 7, e nenhuma foi classificada inacessível. Esses dados demonstram que o patamar mínimo de acessibilidade definido pelo Projeto é exequível e sustentável no tempo quando há decisão administrativa.

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



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



Todavia, a tabela também evidencia a persistência de um núcleo intermediário expressivo, composto por entidades classificadas como parciais e de baixa acessibilidade, que somam 15 das 22 entidades avaliadas no encerramento do ciclo. Esse dado revela que, embora o Projeto tenha sido eficaz em eliminar situações extremas de exclusão institucional, a consolidação da acessibilidade plena ainda enfrenta resistência estrutural, especialmente nos critérios relacionados à responsividade e ao atendimento humano direto.

A leitura comparativa dos ciclos confirma, assim, três conclusões centrais:

- (i) a inacessibilidade absoluta deixou de ser fenômeno dominante;
- (ii) a excelência institucional é alcançável e replicável;
- (iii) a permanência prolongada em faixas intermediárias indica necessidade de medidas diferenciadas, mais focalizadas e proporcionais, para superação das fragilidades remanescentes.

#### 4. Conclusão e Encaminhamentos

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



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

#### 4.1. Conclusão

O Projeto Porta Aberta, estruturado em três ciclos sucessivos, foi concebido como instrumento progressivo e escalonado, com concessão de oportunidades reais e sucessivas para adequação voluntária das entidades avaliadas.

O 3º ciclo constituiu prazo final e fatal, expressamente destinado à superação das inconformidades remanescentes, o que confere aos resultados ora consolidados natureza definitiva para fins de encaminhamento institucional.

A análise dos dados demonstra que parte das entidades internalizou as diretrizes do Projeto, promovendo ajustes efetivos e alcançando patamares elevados de funcionalidade no encerramento do ciclo. Por outro lado, subsiste grupo de entidades que, mesmo após três ciclos de monitoramento e indução, manteve níveis insuficientes de adesão, caracterizando inércia administrativa injustificada.

Nesses casos, a persistência das falhas não pode mais ser compreendida como etapa de amadurecimento institucional, mas como descumprimento reiterado de dever constitucional, impondo a adoção das medidas cabíveis no âmbito do controle externo.

#### 4.2. Encaminhamentos

À vista do exaurimento do prazo fatal e da consolidação dos resultados, propõem-se os seguintes encaminhamentos:

**I – Concessão do Selo “Porta Aberta – Acesso Mínimo Garantido” (≥ 90%)** Conceder o Selo “Porta Aberta – Acesso Mínimo Garantido”, com menção honrosa pública no sítio eletrônico do Ministério Público de Contas e encaminhamento de certificado digital padronizado, às entidades que, no 3º ciclo, alcançaram **adesão igual ou superior a 90%**, mantendo **telefone institucional ativo e responsivo**, nos termos do art. 4º da Portaria n.º 008/2025 – PROC\_LRC, conforme relação consolidada no item 3.1.

**II – Registro de patamar desejado de acessibilidade institucional (≥ 80% e < 90%)** Registrar, para fins de memória institucional, transparência e incentivo à governança do atendimento, as entidades que, no 3º ciclo, alcançaram **adesão igual ou superior a 80% e inferior a 90%**, com comprovação de funcionalidade efetiva dos canais mínimos avaliados, reconhecendo-se a aderência substancial às

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





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

diretrizes do Projeto, sem concessão do Selo por ausência do requisito percentual mínimo previsto na Portaria.

**III – Recomendação dirigida às entidades em patamar intermediário (60% a 79%)** Expedir recomendação formal às entidades que, no encerramento do ciclo, permaneceram em patamar intermediário de adesão (60% a 79%), determinando a apresentação, em prazo a ser fixado, de plano objetivo de adequação voltado especificamente aos indicadores remanescentes, contendo, no mínimo: (a) cronograma de implementação; (b) responsável institucional designado; e (c) meios verificáveis de comprovação. O plano deverá priorizar, de forma expressa, a regularização dos seguintes itens: (i) telefone institucional funcional, com atendimento em dois turnos; (ii) canal direto de interação com o cidadão (WhatsApp institucional, chatbot ou equivalente); (iii) acessibilidade comunicacional para pessoas com deficiência. Decorrido o prazo fixado sem a implementação integral das medidas ou sem comprovação idônea de sua efetiva operacionalização, proceder-se-á à adoção das providências de controle cabíveis, inclusive com representação aos órgãos competentes, com base nos achados documentados no Projeto.

**IV – Adoção de providências de controle externo ( $\leq 50\%$  ou estagnação após indução reiterada)** Ingresso de **Representação** perante o TCE/RN, conforme o caso e a forma procedimental adequada, em face das entidades que, mesmo após três ciclos e prazo final, permaneceram com **adesão igual ou inferior a 50%** ou evidenciaram **estagnação após indução reiterada**, por descumprimento persistente dos deveres de transparência, acesso à informação e atendimento ao cidadão, com vistas à apuração de responsabilidade e adoção de determinações corretivas.

**V – Delimitação do objeto e instrução das Representações** Delimitar que o objeto das Representações e/ou expedientes correlatos será restrito às **inconformidades remanescentes**, devidamente documentadas ao longo dos três ciclos, com instrução probatória lastreada nas evidências já consolidadas (capturas de tela, URLs, carimbos temporais, registros de contato e demais documentos), assegurada a individualização por entidade e a racionalidade epistêmica do encaminhamento.

**VI – Encerramento formal do ciclo de monitoramento** Declarar encerrado o ciclo de monitoramento do Projeto Porta Aberta, registrando-se que eventuais

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





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

desdobramentos de controle externo, quando cabíveis, tramitarão em autos próprios, sem prejuízo de ações futuras de verificação periódica.

**VII – Diretriz para novo ciclo de monitoramento (ampliação progressiva)**

Registrar que será iniciado novo ciclo de monitoramento, com expansão progressiva do escopo, conforme capacidade operacional e critérios de priorização, preservando-se, no que couber, as diretrizes e aprendizados consolidados no Projeto Porta Aberta, com manutenção do caráter indutivo, da objetividade dos indicadores e da centralidade do cidadão no acesso aos serviços públicos.

O novo ciclo terá como eixo inicial os municípios de **Natal, Parnamirim e Mossoró, sem prejuízo de ajustes quanto ao número de municípios ou à ordem de inclusão**, de acordo com critérios de priorização, complexidade institucional e disponibilidade de recursos humanos.

O desenho metodológico observará, no que couber, as diretrizes e aprendizados consolidados no Projeto Porta Aberta, preservando a abordagem indutiva, a objetividade dos indicadores e a centralidade do cidadão no acesso aos serviços públicos.

Natal, 12 de janeiro de 2026.

**LUCIANA RIBEIRO CAMPOS**

Procuradora do Ministério Público de Contas

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



**Código Identificador:**

7708ce15-7e75-4d84-95d8-b6544fe69e0e

