



# RELATÓRIO DE GESTÃO

## LAI RN - 2025

Unidade de Transparência da  
Controladoria-Geral do RN



**RIO GRANDE  
DO NORTE**  
GOVERNO DO ESTADO  
CONTROLADORIA GERAL  
DO ESTADO - CONTROL



## Controladora-Geral do Estado

Luciana Daltro de Castro Pádua

## Controladora-Geral do Estado Adjunta

Danielle Carvalho Assunção

## Equipe Técnica Acesso à Informação - LAI

Patrícia de Fátima Silva

Selma Maria Fontes Cardoso Costa

Nalva Furtado Guarines dos Anjos

Alessandra Mara Fernandes de Souza

Thaís de Sousa Freitas

Lenira Maria Fonseca Albuquerque (até nov/2025)

## Colaboração - Equipe Portal da Transparência

Maria Olívia Mariz de Faria

Ana Gabriela Silva do Nascimento

Gabriel Augusto Nogueira Pimentel

## Projeto Gráfico e Diagramação

Assessoria de Comunicação - ASCOM/CONTROL



## Sumário

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	4
<b>1. MONITORAMENTO DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES CONSTANTES DO RELATÓRIO DE GESTÃO LAI RN – 2024</b> .....	5
<b>2. CONTEXTUALIZAÇÃO</b> .....	7
<b>3. ANÁLISE QUANTITATIVA E RESULTADOS</b> .....	9
<b>3.1. Perfil do usuário e-SIC RN</b> .....	9
<b>3.1.1. Gênero</b> .....	9
<b>3.1.2. Faixa Etária</b> .....	11
<b>3.1.3. Escolaridade</b> .....	11
<b>3.2. Pedidos de Acesso à Informação</b> .....	12
<b>3.2.1. Pedidos de acesso à informação por <i>WhatsApp</i></b> .....	14
<b>3.2.2. Pedidos indeferidos</b> .....	15
<b>3.2.3. Indeferimentos – anos anteriores</b> .....	17
<b>3.2.4. Concentração de Pedidos por Órgão</b> .....	18
<b>3.2.5. Cumprimento de prazos/Órgão</b> .....	19
<b>3.2.6. Tempo Médio de Resposta</b> .....	26
<b>3.3. Resolutividade</b> .....	30
<b>3.3.1. Resolutividade Mensal</b> .....	30
<b>3.3.2. Resolutividade Anual</b> .....	31
<b>3.4. Satisfação do usuário e-SIC RN</b> .....	32
<b>3.4.1. Satisfação do usuário por Órgão</b> .....	35
<b>3.5. Recursos e Reclamações</b> .....	38
<b>3.5.1. Recursos</b> .....	38
<b>3.5.2. Reclamações</b> .....	40
<b>3.5.3. Evolução dos Recursos e Reclamações</b> .....	41
<b>4. FOMENTO AO CONTROLE SOCIAL</b> .....	42
<b>4.1. Projeto Juventude no Controle</b> .....	42
<b>4.2. Outras Capacitações/Atividades (2025)</b> .....	43
<b>5. METAS ESTABELECIDAS NO PPA 2024-2027</b> .....	44
<b>6. RECOMENDAÇÕES</b> .....	49

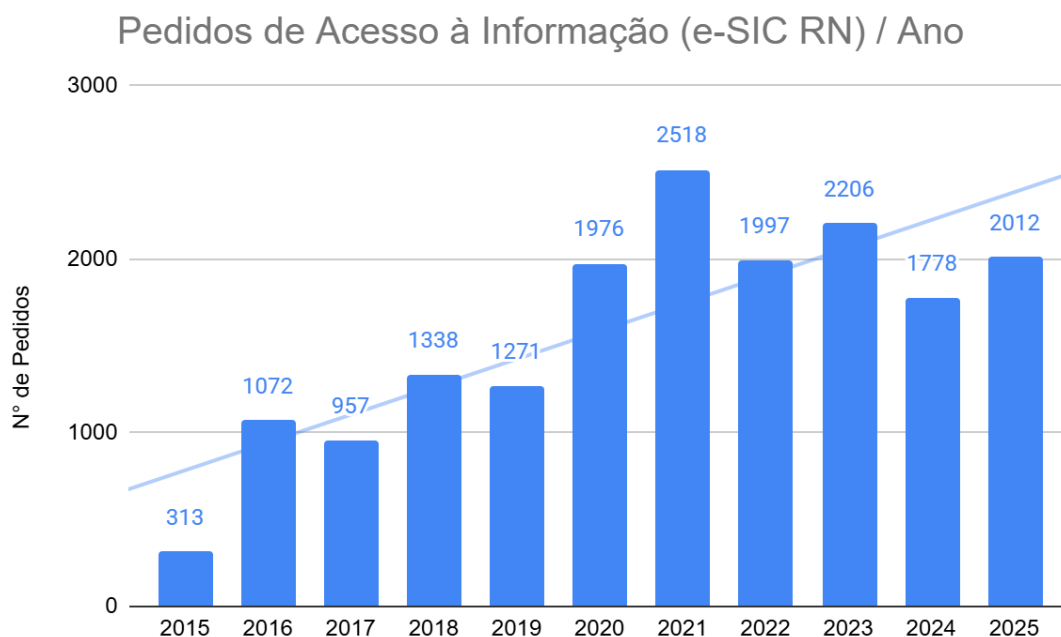
<b>6.1. Gestão de Desempenho e Prazos .....</b>	<b>49</b>
<b>6.2. Qualidade e Satisfação do Usuário.....</b>	<b>50</b>
<b>6.3. Fortalecimento Institucional e Normativo .....</b>	<b>50</b>
<b>6.4. Inovação e Educação Social .....</b>	<b>50</b>
<b>6.5. Gestão da Informação.....</b>	<b>50</b>
<b>7. CONCLUSÃO .....</b>	<b>51</b>

## INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta o panorama consolidado do cumprimento da Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei Federal nº 12.527/2011 e Lei Estadual nº 9.963/2015) no âmbito do Poder Executivo do Rio Grande do Norte durante o ano de 2025. O documento detalha o monitoramento da gestão da LAI e a operacionalização do Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC RN), abrangendo análises quantitativas e qualitativas de todos os órgãos e entidades estaduais. A avaliação contempla o desempenho das metas estabelecidas no Plano Plurianual (PPA 2024-2027), os avanços e obstáculos na transparência ativa, o tempo médio de resposta, a resolutividade dos pedidos e o nível de satisfação dos usuários em relação aos recursos e reclamações registrados.

Inicialmente, observa-se que, desde a implementação da LAI no Estado em julho de 2015, a participação social na busca por informações sobre a gestão pública estadual tem apresentado um crescimento consistente. Embora ocorram pequenas oscilações ao longo do período, a trajetória demonstra o fortalecimento do controle social e do interesse do cidadão pela transparência no Rio Grande do Norte, conforme detalhado no gráfico a seguir.

Gráfico 1



Fonte: Autoria própria (03/2026)

A partir de julho de 2023, a comunicação com o cidadão foi ampliada com a criação do canal de atendimento da LAI via WhatsApp, centralizado na Controladoria-Geral do Estado – CONTROL. Essa ferramenta vem apresentando crescimento contínuo e, em 2025, registrou 637 pedidos de acesso à informação. Ao somar essas demandas às recebidas pelo sistema e-SIC RN, o Estado alcançou um total de 2.649 atendimentos realizados no ano.

Esses indicadores confirmam a tendência de alta no acesso aos dados públicos desde 2015, quando a Lei de Acesso à Informação Estadual (Lei nº 9.963/2015) foi implantada. Esse cenário reflete o fortalecimento da transparência pública e o incentivo à participação social promovidos pelo Governo do Rio Grande do Norte.

## 1. MONITORAMENTO DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES CONSTANTES DO RELATÓRIO DE GESTÃO LAI RN – 2024

Antes de detalhar os pedidos de informação registrados em 2025, é importante apresentar o andamento das orientações sugeridas no Relatório de Gestão da LAI de 2024. O objetivo é verificar se essas medidas foram implementadas e de que forma elas impactaram o desempenho e o tratamento das demandas ao longo de 2025.

Dessa forma, a análise das providências adotadas em relação ao ano anterior revela o seguinte cenário:

Tabela 01

RECOMENDAÇÃO	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO
<b>Definir normas e procedimentos para os casos de omissão de resposta.</b>	Iniciado estudo de solução para os casos de conduta reiterada de descumprimento da LAI (parametrização, fluxo processual, procedimentos de apuração de responsabilidade, razoabilidade na aplicação de sanções - Regime Jurídico, etc.)	Parcialmente atendida (em andamento)
<b>Classificação da Informação</b> <b>Sigilosa:</b> apesar da publicação da Instrução Normativa nº 001/2022, que normatiza e institui o Manual para a Classificação da Informação Sigilosa, em janeiro/2022, até a presente data, apenas 02 (dois) órgãos finalizaram a verificação rigorosa e classificação das informações de suas competências, cabendo portanto, por parte da CONTROL o reforço no monitoramento da implementação do Manual junto aos órgãos de forma mais estreita, a fim de proceder a publicação do Rol das Informações Classificadas, a teor de suas competências.	Envio de Ofício Circular a todos os órgãos solicitando a classificação das informações sigilosas.	Atendida (atualmente estando em monitoramento a resposta dos órgãos/entidades do Executivo Estadual)
<b>Divulgação/interiorização da LAI:</b> ampliar e consolidar a parceria iniciada em 2024 com a SEEC, CGU e	Embora, em 2025, não tenha sido possível retomar as ações conjuntas pela parceria com o	Atendida

<p>Receita Federal, visando divulgar por meio da Rede Estadual de Educação, temas como Transparência, Ouvidoria, Controle Social, Educação Fiscal e as diretrizes do Controle Interno, contribuindo com a Educação para a formação de uma juventude comprometida com os ideais da democracia, liberdade, cidadania e participação.</p>	<p>Grupo de Educação Fiscal Estadual – GEFE, pela imposição da necessidade de priorizar as avaliações externas sobre a transparência do RN (03 diferentes avaliações ao longo do ano). No entanto, houve a 2ª edição do Projeto Juventude no Controle, proporcionando às escolas da rede pública de ensino fundamental (6º ao 9º ano), a experiência lúdica de vivenciar as 05 macrofunções do controle interno, como fomento do controle social. Desde sua 1ª edição (2024), a iniciativa alcança as 16 Diretorias Regionais de Educação e Cultura (DIRECs), envolvendo todo o Estado do RN.</p>	
<p><b>Estabelecimento de parceria com a SEMJIDH:</b> promover ações/eventos com a SEMJIDH de modo a alcançar os movimentos sociais quanto ao tema da Educação para o Controle Social.</p>	<p>Em 2025, a Secretaria de Estado das Mulheres, da Juventude, da Igualdade Racial e dos Direitos Humanos – SEMJIDH passou a integrar a Comissão Organizadora do Projeto Juventude no Controle, participando das atividades inerentes à realização da 2ª edição.</p>	<p>Atendida</p>
<p><b>Qualidade da Informação:</b> garantir a pesquisa anual de qualidade da informação, assim como a capacitação/reciclagem permanente com os operadores da Rede e-SIC RN.</p>	<p>Infelizmente, não foi possível priorizar esta atividade em 2025, em razão das avaliações externas e simultâneas sobre a transparência estadual</p>	<p>Não atendida</p>
<p><b>Equipe mínima para gestão/operacionalização da LAI:</b> regulamentação, por parte da CONTROL, nos termos do art. 40 da LAI, designação formal de, pelo menos, dois operadores do e-SIC RN em cada órgão/entidade do Executivo Estadual, a fim de se garantir a continuidade do serviço de acesso à informação de maneira adequada. Esta medida vem contribuir para a preservação de indicadores de desempenho, por vezes afetados pela descontinuidade de servidores na atividade.</p>	<p>Dos 52 órgãos/entidades que compõem a Rede de Operadores e-SIC RN, apenas 09 ainda não formalizaram o ato designatório, embora possuam servidores na atividade de gestão setorial da LAI</p>	<p>Atendida</p>
<p><b>Sensibilização/Capacitação para coordenadores e subcoordenadores:</b> elaborar e executar calendário de</p>	<p>Atendemos pontualmente alguns órgãos/entidades quanto à sensibilização de chefias de setores</p>	<p>Parcialmente atendida</p>

capacitação/sensibilização para os gestores (nível tático-operacional), de modo a disseminar e consolidar os preceitos da LAI e facilitar a atuação dos operadores e-SIC RN.	por solicitação deles, realizamos essa atividade sob demanda, sem ter formalizado o calendário.	
--	---	--

Fonte: Relatório de Gestão LAI – 2024.

Da análise do cumprimento das Recomendações se vê que, das 07 emanadas do Relatório de Gestão da LAI – 2024, 04 foram totalmente atendidas, enquanto outras 03 foram parcialmente atendidas por ainda estarem em andamento e, 01 não pôde ser atendida, embora justificada a situação.

Em resumo, o balanço das recomendações de 2024 revela um compromisso contínuo com o fortalecimento da cultura de acesso à informação no Rio Grande do Norte. Metas estratégicas, como o Projeto Juventude no Controle, que manteve interiorizada o alcance da iniciativa pela participação de todas as 16 DIRECs e a integração da SEMJIDH nas ações de controle social, demonstra que a transparência estadual avançou para além da gestão documental, alcançando progressos na formação cidadã. Mesmo os pontos atendidos parcialmente ou não realizados — justificados pela priorização de avaliações externas de transparência — fornecem dados valiosos para o aprimoramento dos fluxos de trabalho da CONTROL em 2026.

Encerrada esta análise sobre as providências internas do órgão, torna-se necessário observar como esse desempenho se posiciona diante do cenário nacional e local. Entender o contexto atual da LAI no Brasil e as metas específicas para o RN permite validar as ações realizadas e alinhar as estratégias do Estado às exigências de um controle social cada vez mais exigente e conectado.

## 2. CONTEXTUALIZAÇÃO

A Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei Federal nº 12.527/2011), em vigor desde 2012, consolidou-se como o principal marco da transparência pública no Brasil, ampliando os canais de comunicação entre o Estado e a sociedade e servindo como ferramenta indispensável para o controle social. No entanto, o percurso da LAI tem sido marcado por desafios e tentativas de retrocesso, a exemplo do Decreto Federal nº 9.690/2019, que buscou ampliar indevidamente a competência para classificação de informações ultrassecretas e acabou revogado sob pressão social e legislativa, e ainda, da Medida Provisória nº 928/2020, que suspendeu prazos de resposta durante a pandemia e foi declarada inconstitucional pelo Supremo Tribunal Federal.

Cenário recente, o relatório “Retrospectiva Brasil 2024”, da Transparência Internacional, demonstrou que brechas legislativas ainda possibilitam o uso indevido de sigilo, o que motivou a Controladoria-Geral da União (CGU) a enviar, no primeiro semestre de 2025, um Projeto de Lei ao Congresso Nacional para disciplinar o sigilo de dados pessoais de forma mais restrita, com prazos reduzidos e fundamentação baseada no interesse público. Atualmente, três projetos de lei sobre o tema tramitam no Legislativo Federal, enquanto a CGU retoma a agenda de

transparência com a 3ª edição da Escala Brasil Transparente (EBT 360°), realizada em meados de 2025 e cujos resultados encontram-se em fase de apuração.

No âmbito do Rio Grande do Norte, o acesso à informação está também regulamentado pela Lei Estadual nº 9.963/2015 e pelo Decreto Estadual nº 25.399/2015, que instituiu o Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC RN). Historicamente, desde a criação do sistema e-SIC RN, o Estado contabiliza 17.906 pedidos de informação, com um índice de indeferimento de 8,75% (1.572 solicitações), motivado por razões como incompetência administrativa ou imprecisão nas solicitações.

A pesquisa anual de qualidade da resposta ao cidadão, realizada consecutivamente desde 2020, consolidou-se como um instrumento essencial para monitorar a evolução da clareza e da utilidade das informações entregues pelo Poder Executivo Estadual ao cidadão. No entanto, em 2025, essa atividade foi excepcionalmente descontinuada pela necessidade da Unidade de Transparência na concentração de esforços para o atendimento a três avaliações externas simultâneas: a Escala Brasil Transparente (EBT 360°), o Índice de Transparência e Governança Pública (ITGP) e o Radar da Transparência Pública (PNTP). O redirecionamento de prioridades foi fundamental para garantir o fornecimento de dados precisos aos órgãos avaliadores e assegurar a manutenção da credibilidade institucional do Estado nestes *rankings* nacionais.

Em relação ao Índice de Transparência e Governança Pública (ITGP), o Rio Grande do Norte alcançou em 2025 o "Nível Bom", registrando a pontuação de 66,9 pontos. Esta avaliação, promovida pela Transparência Internacional, mensurou o grau de abertura do governo e a facilidade de acesso a dados críticos, como execução de obras públicas e gestão de gastos. O resultado reflete um desempenho equilibrado no cumprimento da LAI e na promoção de mecanismos de participação social, evidenciando que, embora o Estado tenha avançado para uma faixa de classificação positiva, ainda restam desafios estruturais para a otimização da transparência ativa no dia a dia da administração.

Quanto ao Radar da Transparência Pública, o Estado obteve o "Selo Prata" em 2025, com um índice de transparência de 84,84%. Este resultado sucede uma trajetória de evolução nos anos anteriores, em que o RN atingiu 83,35% em 2023 (Selo Prata) e superou a marca em 2024 com 89,13% (Selo Ouro). A variação registrada no último exercício decorre, principalmente, de atualizações na metodologia da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (ATRICON), que incorporou novos critérios essenciais e recomendados. Apesar da mudança de selo, o índice demonstra que o Rio Grande do Norte permanece com um patamar elevado de conformidade, atendendo à vasta maioria dos requisitos de transparência ativa exigidos pelos Tribunais de Contas.

As parcerias institucionais coordenadas pela Controladoria-Geral do Estado foram mantidas e ampliadas ao longo de 2025, com destaque para a participação ativa na Rede LAI Nacional e o fortalecimento do Projeto Juventude no Controle. Realizada em cooperação com a Secretaria da Educação, do Esporte e do Lazer (SEEC), a iniciativa conta ainda com o apoio técnico da Controladoria-Geral da União (CGU) e da Receita Federal e, em 2025, recebendo a adesão da Secretaria das Mulheres, da Juventude, da Igualdade Racial e Direitos Humanos (SEMJIDH) e do

Instituto de Desenvolvimento Sustentável e Meio Ambiente (IDEMA). Essa rede de colaboração foi fundamental para potencializar a divulgação dos mecanismos de acesso à informação e premiar o engajamento de estudantes e professores na segunda edição do projeto, consolidando o controle social como valor fundamental na rede pública de ensino.

Todo esse esforço de monitoramento e gestão da LAI, abrangendo as dimensões de transparência ativa e passiva, é operacionalizado pela Unidade de Transparência da CONTROL. A frente de transparência passiva é composta por quatro servidoras e uma estagiária, responsáveis pela coordenação técnica da rede de 111 operadores e-SIC que atuam nos diversos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual. Complementarmente, a gestão do Portal de Transparência do Rio Grande do Norte, focada na transparência ativa, conta com o trabalho de uma servidora e dois estagiários. O presente relatório reflete, portanto, a atuação técnica deste corpo funcional no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025.

### 3. ANÁLISE QUANTITATIVA E RESULTADOS

#### 3.1. Perfil do usuário e-SIC RN

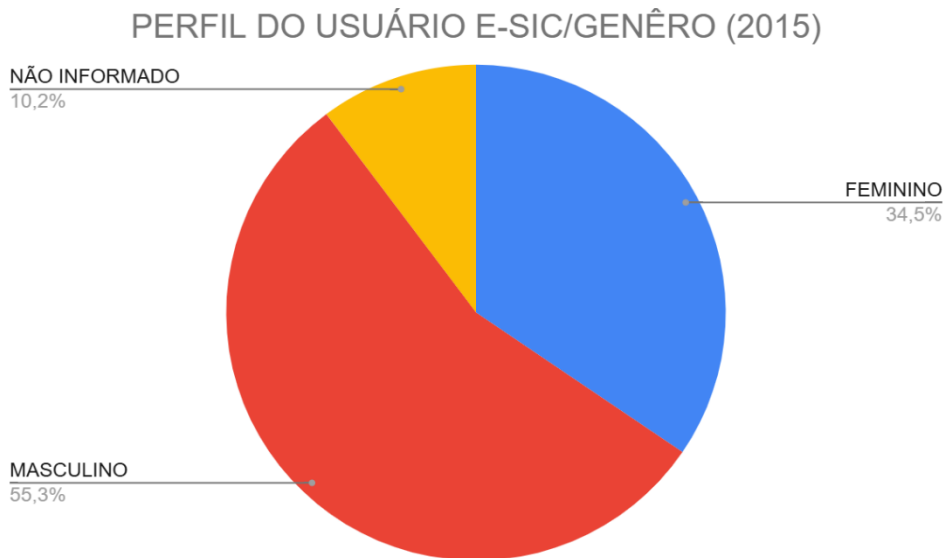
Com a implementação do Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC RN), foi instituído formulário opcional sobre o perfil do usuário do serviço, preenchido pelo cidadão, no ato da solicitação da informação. A coleta desses dados permite à Controladoria-Geral organizar estatísticas que delimitam o perfil do cidadão solicitante, subsidiando estratégias de comunicação e transparência passiva.

Além da identificação básica exigida pela Lei de Acesso à Informação, o formulário coleta informações sobre gênero, escolaridade, faixa etária, profissão e localização. Para uma análise comparativa e temporal, os dados de 2025 serão apresentados em paralelo aos registros de 2015, ano de implantação do sistema. Esse recorte permite mensurar a evolução do perfil dos usuários e identificar eventuais mudanças no comportamento da sociedade civil e no uso da ferramenta ao longo da primeira década de vigência da LAI no Rio Grande do Norte.

##### 3.1.1. Gênero

Em 2015, primeiro ano de atuação da LAI no Executivo Estadual, 55,3% dos cidadãos que responderam ao formulário referente ao perfil do usuário no sistema e-SIC RN se declararam do sexo masculino, 34,5% declararam ser do sexo feminino e 10,2% marcaram a opção “não informado”.

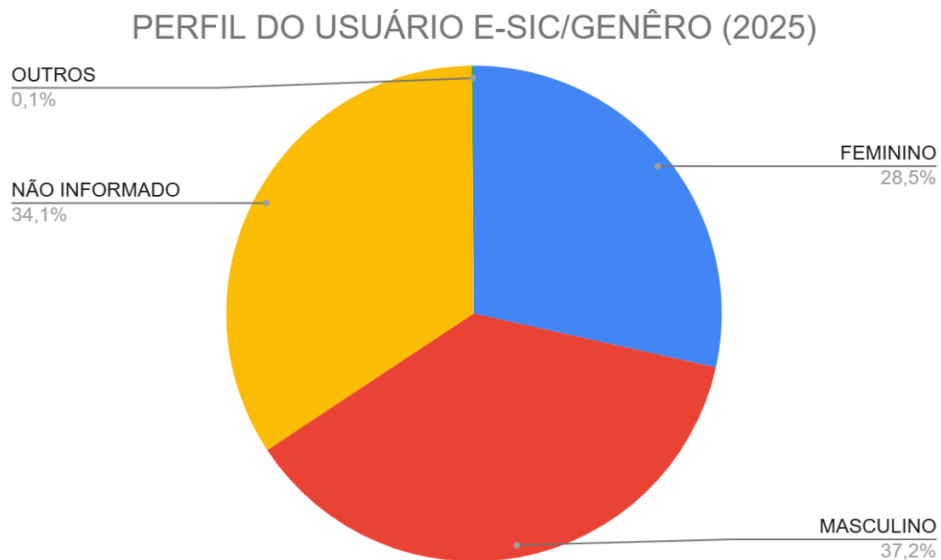
Gráfico 2



Fonte: Autoria própria (03/2026)

Dez anos depois (2025), 37,2% dos cidadãos que responderam ao formulário referente ao perfil do usuário no sistema e-SIC RN, se declararam do sexo masculino e 28,5% declararam ser do sexo feminino, 34,1% marcaram a opção “não informado” e 0,1% registraram a opção “outros”.

Gráfico 3



Fonte: Autoria própria (03/2026)

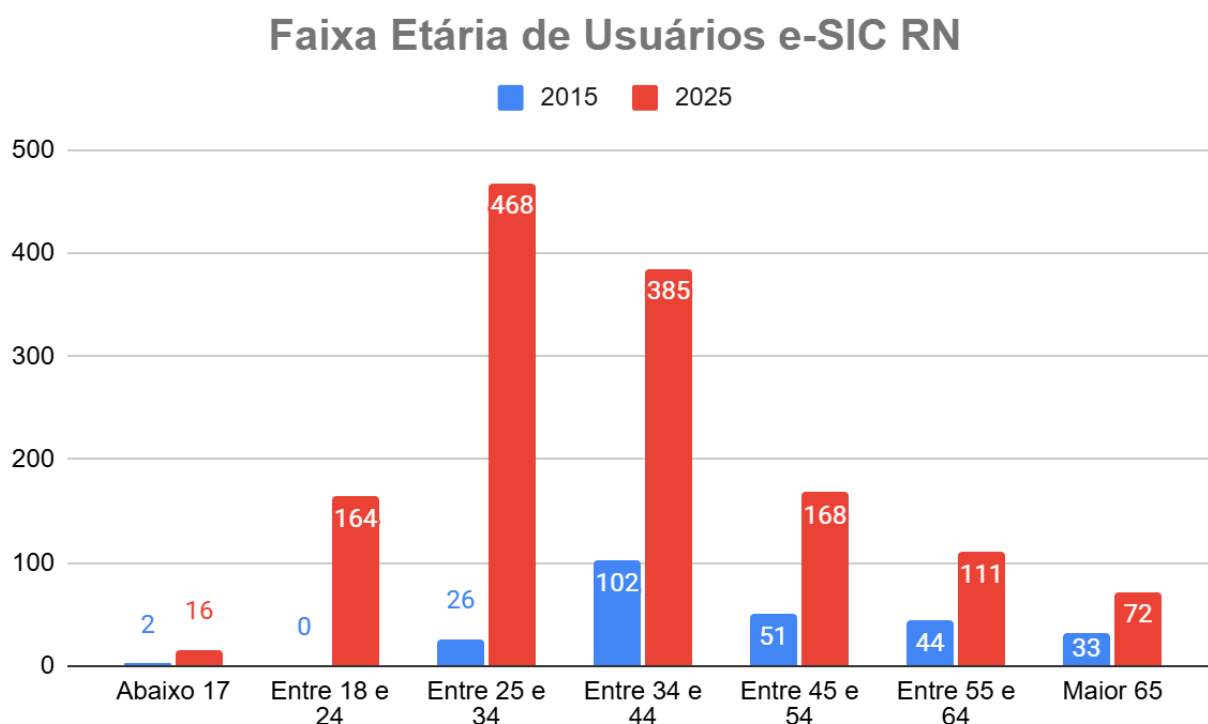
Ao compararmos os dados de 2015 com os de 2025, percebe-se uma mudança clara deste item de identificação do perfil do usuário do e-SIC RN. No início da aplicação da lei, a maioria absoluta dos usuários se identificava como sendo do sexo masculino (55,3%), enquanto as mulheres representavam 34,5%. Dez anos depois, embora os homens ainda sejam a maioria dos

solicitantes (37,2% contra 28,5% de mulheres), o dado que mais chama a atenção é o crescimento das respostas "não informado", que subiu de 10,2% para 34,1%. Essa evolução mostra que, apesar de o perfil de gênero ter se mantido estável na liderança masculina, o cidadão atual prefere fornecer menos informações pessoais ao fazer um pedido, priorizando a agilidade ou a privacidade no uso do sistema.

### 3.1.2. Faixa Etária

A análise demográfica dos usuários do e-SIC RN revela a predominância da faixa etária entre 25 e 44 anos, que concentra mais de 50% dos respondentes. Esse perfil mantém-se como o grupo majoritário na série histórica entre 2015 e 2025 sem alterações estatísticas significativas no período. Paralelamente, os dados indicam uma tendência de diversificação do público: registrou-se crescimento tanto na participação de jovens de até 24 anos quanto nas faixas de maior idade (45 a 64 anos e acima de 65 anos), sugerindo uma expansão do alcance do sistema de acesso à informação entre diferentes gerações.

Gráfico 4



Fonte: Autoria própria (03/2026)

### 3.1.3. Escolaridade

A análise do perfil de escolaridade dos usuários do e-SIC RN entre 2015 e 2025 revela mudanças importantes tanto na quantidade de pedidos quanto nas características do público que busca informações.

Em 2015, a maioria das solicitações vinha de pessoas com Ensino Superior Completo (30,03%), seguidas por aquelas com Ensino Médio (completo ou incompleto), que representavam 24,28% do total de pedidos registrados naquele ano.

Já em 2025, o volume de pedidos cresceu de forma expressiva, saltando de 313 (em 2015) para 2.012 solicitações. Um ponto de destaque é que 36,53% dos usuários preferiram não informar a escolaridade. Entre os que declararam, o Nível Superior manteve-se relevante com 30,96%, enquanto o grupo de Mestrado e Doutorado apresentou um crescimento notável, passando de 2,88% em 2015 para 10,14% em 2025.

Tabela 02

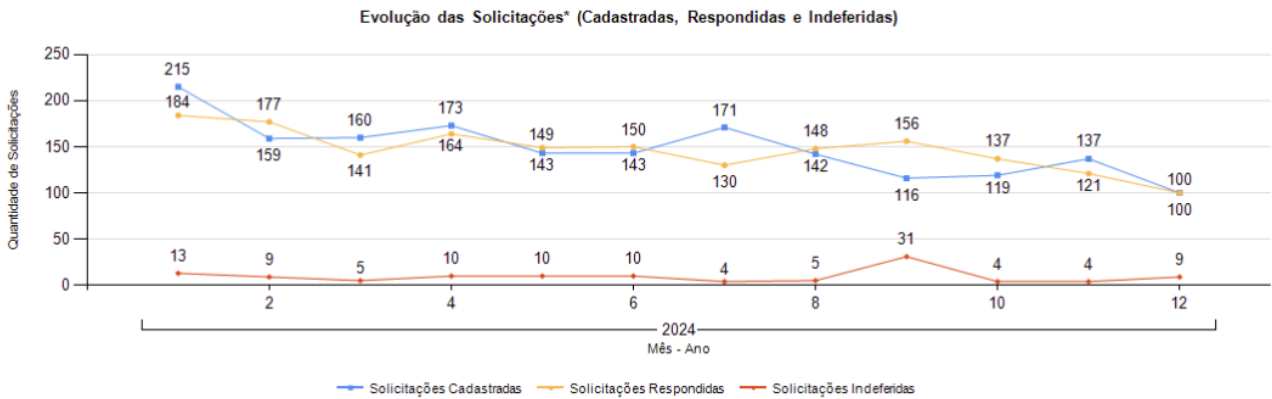
QUANTIDADE DE SOLICITAÇÃO POR FAIXA ESCOLARIDADE				
ESCOLARIDADE	SOLICITAÇÕES 2015	PERCENTUAL	SOLICITAÇÕES 2025	PERCENTUAL
Doutorado	2	0,64%	69	3,43%
Mestrado	7	2,24%	135	6,71%
Nível Fundamental Completo	8	2,56%	8	0,40%
Nível Fundamental Incompleto	9	2,88%	25	1,24%
Nível Médio Incompleto	17	5,43%	36	1,79%
Sem Instrução Formal	23	7,35%	12	0,60%
Não Informado	41	13,10%	735	36,53%
Nível Superior Incompleto	53	16,93%	167	8,30%
Nível Médio Completo	59	18,85%	202	10,40%
Nível Superior Completo	94	30,03%	623	30,96%
<b>TOTAL</b>	<b>313</b>	<b>100,00%</b>	<b>2.012</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Autoria própria (03/2026)

### 3.2. Pedidos de Acesso à Informação

A análise inicial aponta um crescimento no volume de pedidos de acesso à informação via e-SIC RN em 2025, na comparação com o ano anterior. Enquanto 2024 encerrou com 1.778 solicitações, o ano de 2025 registrou um total de 2.012 demandas recebidas pelo sistema.

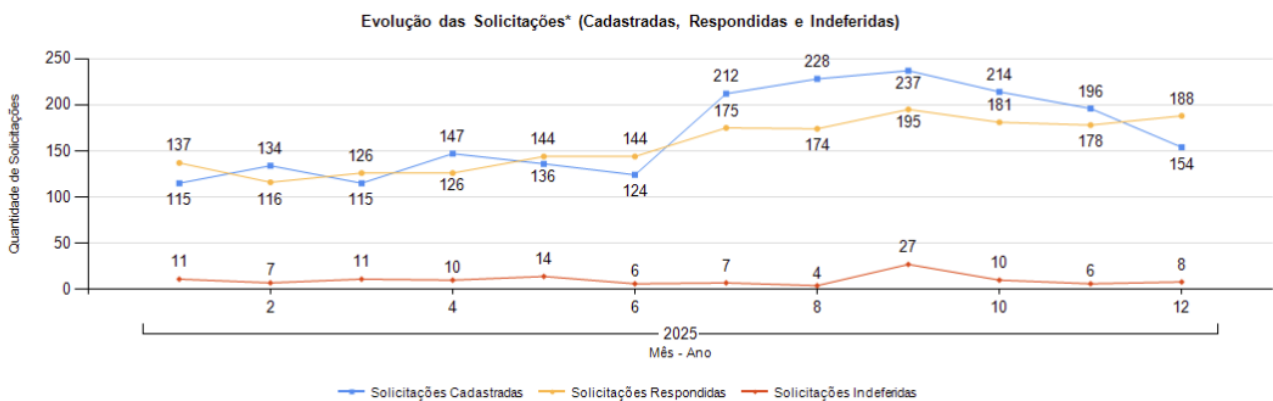
Gráfico 5



Fonte: e-SIC RN (03/2026)

Em 2024, o fluxo de pedidos atingiu seu patamar mais alto logo em janeiro (215 solicitações), mantendo estabilidade nos meses seguintes e chegando ao ponto mais baixo em dezembro (100 pedidos). Já em 2025, houve uma inversão dessa tendência: o volume foi menor no primeiro semestre, mas apresentou forte ascensão a partir de julho (212 pedidos), alcançando o pico anual em setembro, com 237 solicitações.

Gráfico 6



Fonte: e-SIC RN (03/2026)

Vale destacar que, mesmo com o aumento da demanda bruta em 2025, a resolutividade do serviço foi preservada, pois o volume de respostas acompanhou de perto o total de entradas. Além disso, o índice de indeferimentos permaneceu baixo, registrando seu ponto máximo de apenas 27 ocorrências em setembro de 2025.

O atendimento via *WhatsApp*, iniciado em julho de 2023, consolidou-se como um importante canal auxiliar ao sistema oficial. Entre janeiro e dezembro de 2024, foram realizados 755 atendimentos por este canal que, somados aos 1.778 pedidos do e-SIC RN, totalizaram 2.533 atendimentos no ano.

Em 2025, observou-se uma mudança na dinâmica de busca: os atendimentos via *WhatsApp* recuaram para 637 pedidos, enquanto as solicitações oficiais no e-SIC RN subiram para 2.012 demandas. Com isso, o volume global de atendimentos em 2025 chegou a 2.649 registros, confirmando o crescimento na atividade de acesso à informação em relação ao ano anterior. Vale ressaltar que os dados do *WhatsApp* se referem exclusivamente ao atendimento de pedidos de informação com competência da resposta pela CONTROL.

Tabela 03

<b>Atendimentos</b>	<b>Quantidade 2024</b>	<b>Quantidade 2025</b>
<b>e-SIC RN</b>	1.778	2.012
<b><i>WhatsApp</i></b>	755	637
<b>Total</b>	2.533	2.649

Fonte: Autoria própria (03/2026)

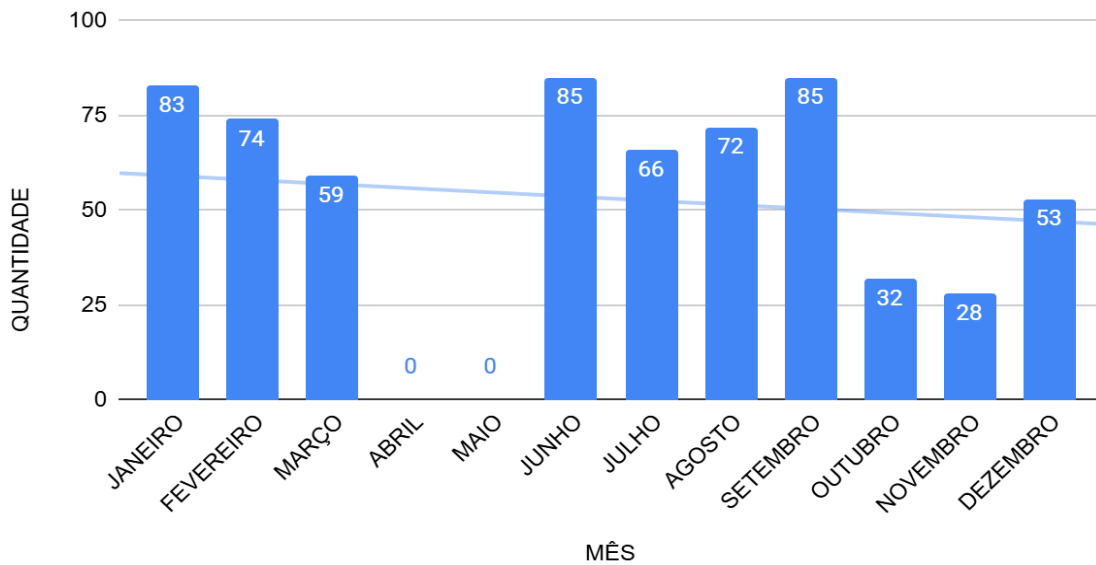
### 3.2.1. Pedidos de acesso à informação por *WhatsApp*

Em dezembro de 2025, o canal de atendimento via *WhatsApp* registrou 53 pedidos de acesso à informação. No acumulado de janeiro a dezembro de 2025, a ferramenta totalizou 637 demandas recebidas.

É importante registrar que o volume anual foi impactado pela ausência de registros nos meses de abril e maio, devido à indisponibilidade do aparelho utilizado para o serviço. Apesar dessa interrupção, o canal demonstrou picos de utilização em junho e setembro, ambos com 85 atendimentos, o que confirma a relevância desta ferramenta para o cidadão ao longo do ano.

Gráfico 7

### ATENDIMENTOS POR MÊS - CANAL WHATSAPP (2025)



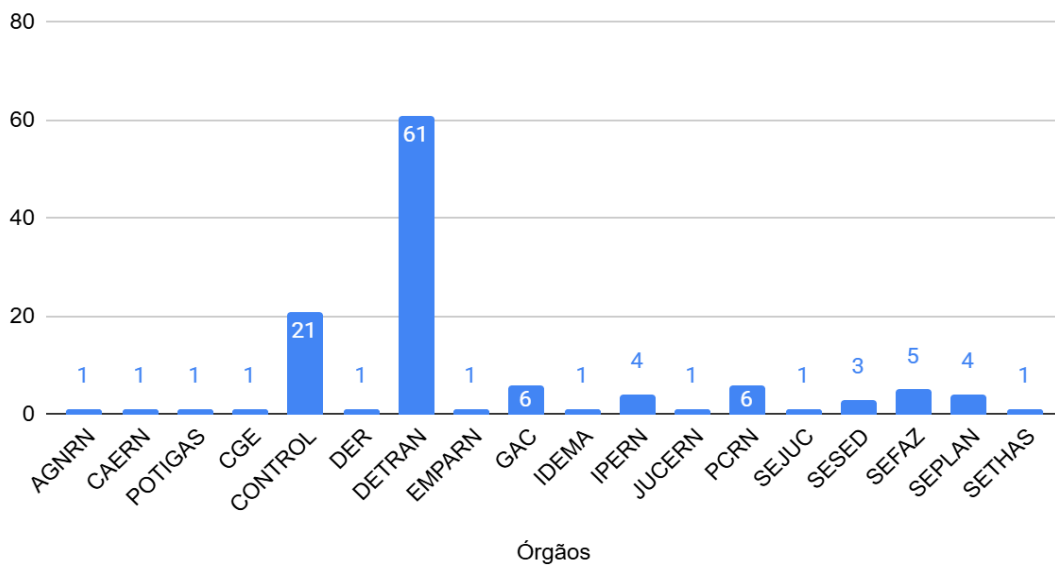
Fonte: Autoria própria (03/2026)

#### 3.2.2. Pedidos indeferidos

Durante o ano de 2025, tivemos 120 pedidos de acesso à informação indeferidos no e-SIC RN. Este número representa um aumento de 06 indeferimentos em relação ao ano de 2024, quando foram registradas 114 demandas indeferidas.

Gráfico 8

### Pedidos de acesso à informação indeferidos (2025)

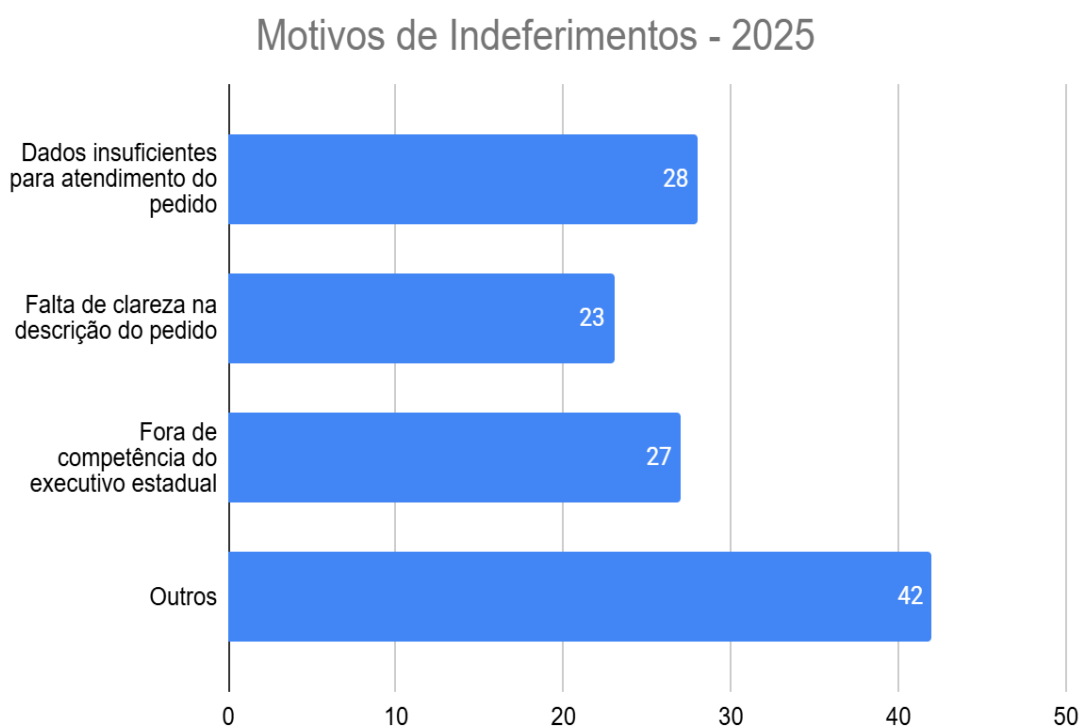


Fonte: Autoria própria (03/2026)

Conforme as disposições da LAI, não são atendidos pedidos de informação genéricos: quando os dados da solicitação são insuficientes para seu atendimento, ou quando há falta de clareza na descrição do pedido, ou que o atendimento esteja fora da competência do Executivo Estadual.

Assim, em apuração quantitativa e qualitativa dos motivos de indeferimento dos pedidos de informação recebidos em 2025 no e-SIC RN pelos órgãos citados no Gráfico 08, se verificam 28 indeferimentos por “Dados insuficientes para atendimento do Pedido”, 23 indeferimentos por “Falta de clareza na descrição do Pedido”, 27 indeferimentos por estarem “Fora da competência do Executivo Estadual” e 42 por motivos “Outros”.

Gráfico 09



Fonte: Autoria própria (03/2026)

Os órgãos com mais indeferimentos a Pedidos de Acesso à Informação em 2025 foram:

Tabela 04

ÓRGÃO	Qtde. Pedidos de Informação Indeferidos	% em relação ao total de Pedidos Indeferidos
DETRAN	61	50,83%
CONTROL	21	17,50%
GABINETE CIVIL	6	5,00%

POLÍCIA CIVIL	6	5,00%
Outros (15 órgãos)	26	21,66%

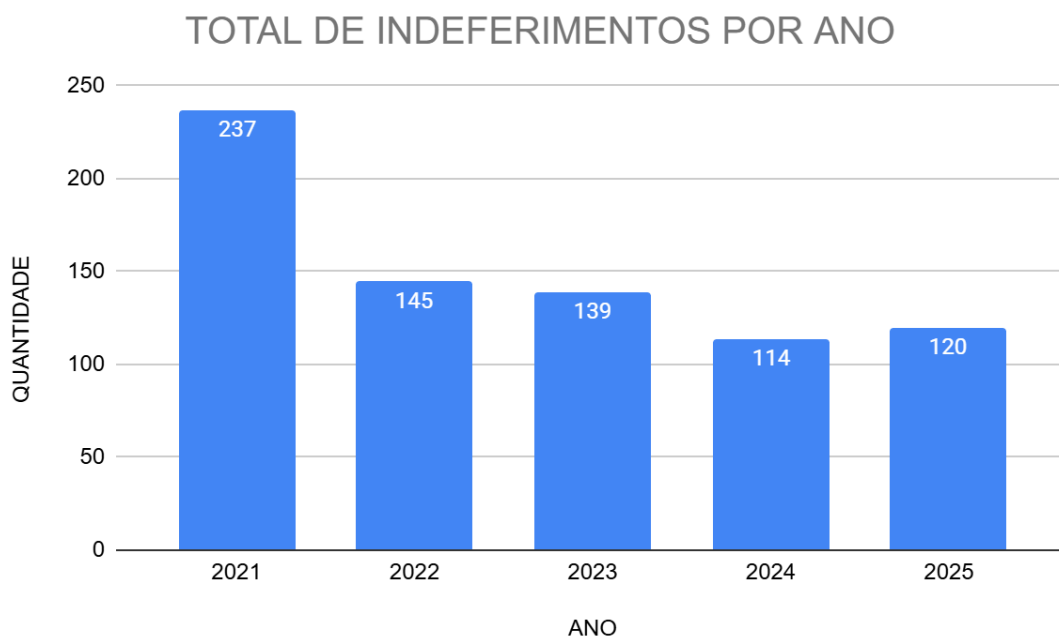
Fonte: Autoria própria (03/2026)

### 3.2.3. Indeferimentos – anos anteriores

Em 2024, o e-SIC RN recebeu 1.778 pedidos de informação, dos quais 114 foram indeferidos, representando 6,41% do montante. Em 2025, o sistema registrou 2.012 solicitações, com 120 indeferimentos, o que corresponde a 5,98% do total.

Dessa forma, apurou-se um decréscimo de 0,43 ponto percentual na taxa de indeferimentos em 2025, em comparação ao ano anterior.

Gráfico 10



Fonte: Autoria própria (03/2026)

Tabela 05

Ano	Total de Pedidos	Total Pedidos Indeferidos	% de Indeferidos
<b>2021</b>	2518	237	9,41%
<b>2022</b>	1997	145	7,26%
<b>2023</b>	2206	139	6,30%
<b>2024</b>	1778	114	6,41%

<b>2025</b>	2008	120	5,98%
-------------	------	-----	-------

Fonte: Autoria própria (03/2026)

É possível perceber que o percentual de indeferimentos vem diminuindo desde o ano de 2021, o que sugere que o cidadão vem utilizando com mais propriedade a ferramenta de acesso à informação (e-SIC RN).

### 3.2.4. Concentração de Pedidos por Órgão

Em 2025, o e-SIC RN registrou 2.008 pedidos de informação recebidos por 50 órgãos/entidades do Executivo Estadual, sendo 43,7% das demandas concentradas por 05 órgãos: SESAP, SEEC, SET (SEFAZ), CAERN e DETRAN, cada um somando mais de 100 pedidos de informação recebidos ao longo do ano.

Outros 08 órgãos concentraram 28,9% dos pedidos recebidos em 2025, enquanto 27,4% da demanda foi recebida difusamente por 37 órgãos no ano em referência:

Tabela 06

<b>Qtde. Pedidos Recebidos</b>	<b>Qtde. Órgãos</b>	<b>Percentual Acumulado (%)</b>	<b>Órgãos</b>
100	5	43,70%	SESAP, SEEC, SET, CAERN e DETRAN.
50 a 100	8	28,90%	SEAD, SESED, SEJUC, IDEMA, CONTROL, ITEP, PCRN e PMRN.
0 a 49	37	27,40%	UERN, IPERN, GAC, DER, SEMARH, PGE, FUNDASE, CBM, EMPARN, ARSEP, EGOV, SETHAS, FJA, FAPERN, SIN, HEMOCENTRO, CEHAB, DATANORTE, JUCERN, SEMJIDH, AGN, POTIGAS, ASSECOM, DEI, EMATER, IGARN, CEASA, SAPE, SETUR, EMGERN, EMPROTUR, SEDEC, CGE, IDIARN, SEGEL, SEARA e INST. KENNEDY.
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	Total de órgãos com registros em 2025

Fonte: Autoria própria (03/2026)

Deste modo, os 05 órgãos com maior volume representam 10% do total de instituições, e receberam juntos 877 pedidos, uma média de 175,4 solicitações em 2025, enquanto 37 órgãos/entidades representam 74% das instituições, e receberam apenas 27,4% das demandas, uma média de 14,8 pedidos, em 2025.

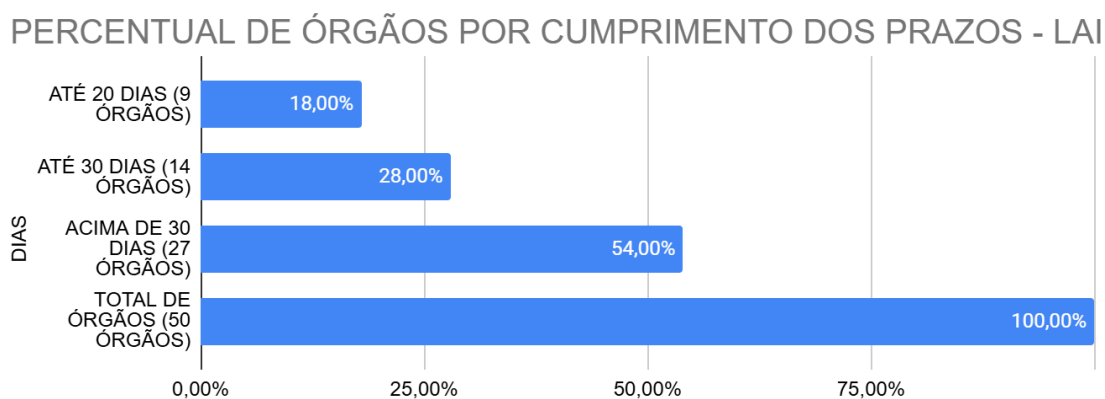
Vale mencionar que a concentração de demandas pelos mesmos órgãos vem sendo repetição de padrão de anos anteriores.

### 3.2.5. Cumprimento de prazos/Órgão

De acordo com a LAI, o prazo para atendimento ao pedido de informação é de 20 dias corridos a contar de seu recebimento, podendo ser prorrogado pelo máximo de mais 10 dias, mediante justificativa do poder público.

Assim, dos 50 órgãos/entidades que receberam pedidos de informação junto ao e-SIC RN, 09 finalizaram as demandas em até 20 dias: AGNRN, CBM, DATANORTE, POTIGÁS, EMATER, EMPROTUR, EGRN, FUNDASE e SETUR. Outros 14 órgãos/entidades responderam solicitações de informação recebidas em até 30 dias: ARSEP, CEASA, FAPERN, FJA, IPERN, ITEP, JUCERN, PCRN, PMRN, SET (SEFAZ), SAPE, SESED, SEDEC e SETHAS. Os demais 27 (vinte e sete) órgãos registraram ao menos uma resposta acima de 30 dias.

Gráfico 11

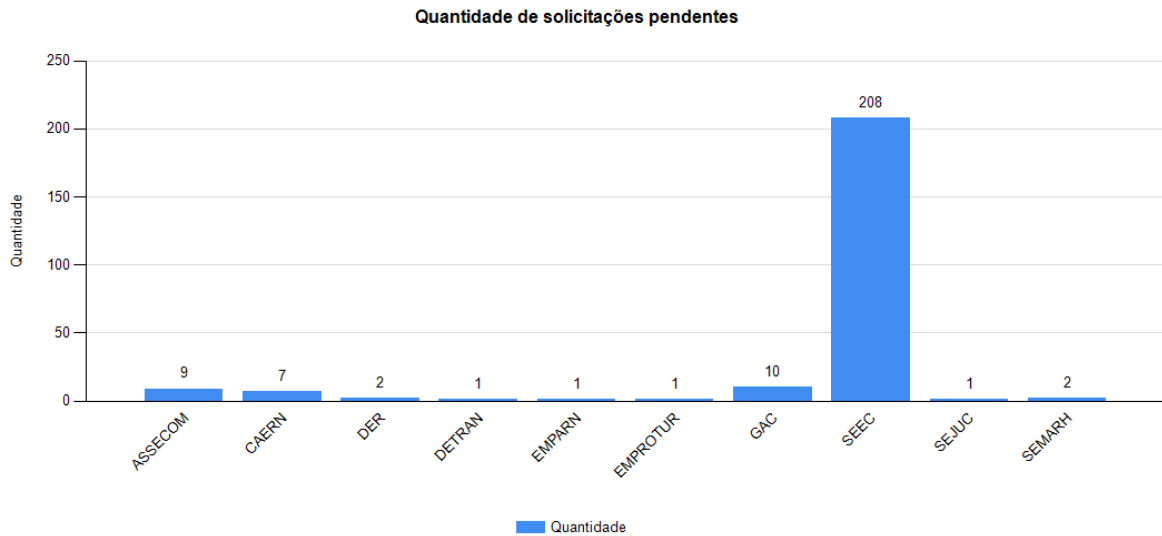


Fonte: Autoria própria (03/2026)

Dentre os órgãos que responderam a pedidos de informação fora do prazo da LAI, destaca-se a SEEC. Em 2025, a secretaria recebeu 130 solicitações, das quais 70 foram respondidas após os 30 dias previstos na legislação. Esse volume representa 53,84% do total de suas demandas anuais.

Os órgãos que responderam demandas com prazo vencido: SEEC, ASSECOM, CAERN, CEHAB, CONTROL, DER, DEI, DETRAN, EMPARN, EMGERN, GAC, HEMONORTE, IDEMA, IDIARN, IGARN, IPEM, PGE, SEAD, SEAP, SIN, SESAP, SEMJIDH, SEDRAF, SEMARH, SEPLAN, SEGRI e UERN.

Gráfico 12



**\*Referência: 12/03/2026**

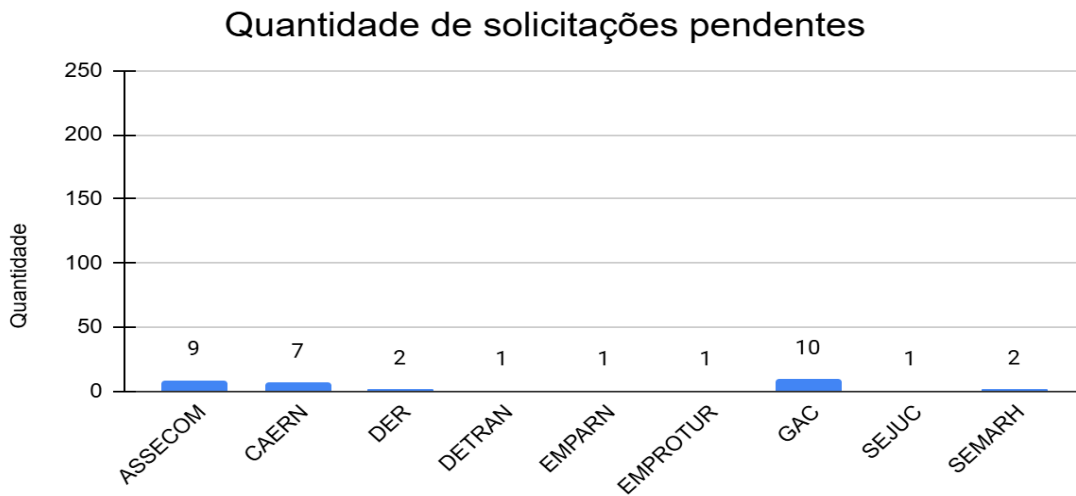
Fonte: e-SIC RN (03/2026)

Dos órgãos com pedidos de informação pendentes, a SEEC concentra a grande maioria das demandas, com 86% (oitenta e seis por cento) do total. Em seguida, aparecem o GAC com 4,1% (quatro vírgula um por cento) e a ASSECOM com 3,7% (três vírgula sete por cento).

Os demais órgãos apresentam os seguintes percentuais: a CAERN com 2,9% (dois vírgula nove por cento); o DER e a SEMARH com 0,8% (zero vírgula oito por cento) cada; e, por fim, o DETRAN, a EMPARN, a EMPROTUR e a SEJUC, representando 0,4% (zero vírgula quatro por cento) das pendências cada um.

Evidentemente, o Gráfico 12 ilustra a grande demanda represada pela SEEC, o que impacta direta e fortemente o desempenho geral do Poder Executivo Estadual, arrastando os indicadores para resultados negativos, haja vista que o órgão detém mais de 50% da demanda total, como pode se ver a seguir, quando isolamos a SEEC, pela exclusão do quadro geral:

Gráfico 13



Fonte: Autoria própria (03/2026)

Assim, a análise das solicitações pendentes nos dois cenários mencionados. Enquanto a média geral é de 24,2 solicitações por órgão (Gráfico 12), esse número é amplamente distorcido pelo volume atípico da SEEC, que registra 208 pendências. Ao isolarmos este caso no Gráfico 13, observa-se que a realidade dos demais órgãos é substancialmente diferente: a média cai para apenas 3,7 solicitações, com o GAC (10) e a ASSECOM (9) apresentando os maiores volumes dentro deste grupo mais equilibrado.

Entre as demandas represadas, com prazo vencido, 152 (cento e cinquenta e dois) delas possuem mais de 100 (cem) dias em aberto, conforme quadro abaixo:

Tabela 07

<b>Pedidos de Acesso à Informação com mais de 100 dias em aberto* (2025)</b>		
<b>Órgão</b>	<b>Protocolo e-SIC RN</b>	<b>Dias em Aberto</b>
SEEC	<a href="#">03082021205439183</a>	1.679
SEEC	<a href="#">1801202317262226</a>	1.146
GAC	<a href="#">09052024154210220</a>	669
SEEC	<a href="#">081020249151462</a>	517
SEEC	<a href="#">081020249186238</a>	517
SEEC	<a href="#">29102024142110575</a>	496
SEEC	<a href="#">13112024161942110</a>	481
SEEC	<a href="#">13112024162734924</a>	481

SEEC	<a href="#">13112024163411722</a>	481
SEEC	<a href="#">13112024164353988</a>	481
SEEC	<a href="#">13112024164855380</a>	481
SEEC	<a href="#">20112024131745132</a>	474
ASSECOM	<a href="#">120420258250640</a>	331
SEEC	<a href="#">16042025221645892</a>	327
SEEC	<a href="#">19042025193947467</a>	324
SEEC	<a href="#">19042025194138108</a>	324
SEEC	<a href="#">270420251685881</a>	316
SEEC	<a href="#">15052025144511817</a>	298
SEEC	<a href="#">160520251281530</a>	297
SEEC	<a href="#">1706202510363734</a>	265
SEEC	<a href="#">190620252056757</a>	263
EMPROTUR	<a href="#">05072025141257531</a>	247
SEEC	<a href="#">0907202591613898</a>	243
GAC	<a href="#">27072025144514298</a>	225
GAC	<a href="#">27072025172157844</a>	225
GAC	<a href="#">27072025201135143</a>	225
GAC	<a href="#">27072025123232756</a>	225
GAC	<a href="#">27072025135339756</a>	225
GAC	<a href="#">2707202514546602</a>	225
GAC	<a href="#">28072025101557511</a>	224
GAC	<a href="#">2907202511512968</a>	223
SEEC	<a href="#">29072025122234841</a>	223
SEEC	<a href="#">29072025123051593</a>	223
SEEC	<a href="#">29072025195447161</a>	223
SEEC	<a href="#">2907202520481462</a>	223
SEEC	<a href="#">29072025123839360</a>	223
SEEC	<a href="#">290720251241995</a>	223
SEEC	<a href="#">29072025125420832</a>	223

SEEC	<a href="#">2907202513814412</a>	223
SEEC	<a href="#">29072025135339358</a>	223
SEEC	<a href="#">2907202514232548</a>	223
SEEC	<a href="#">30072025163339350</a>	222
SEEC	<a href="#">30072025745194</a>	222
SEEC	<a href="#">30072025102533531</a>	222
SEEC	<a href="#">3107202513147569</a>	221
SEEC	<a href="#">0408202512545168</a>	217
SEEC	<a href="#">04082025125657975</a>	217
SEEC	<a href="#">0408202591327949</a>	217
SEEC	<a href="#">07082025195348477</a>	215
SEEC	<a href="#">08082025819358</a>	214
SEEC	<a href="#">0808202583056655</a>	214
SEEC	<a href="#">0808202583646328</a>	214
SEEC	<a href="#">0908202501133351</a>	213
SEEC	<a href="#">1008202594810258</a>	212
SEEC	<a href="#">12082025182943258</a>	210
SEEC	<a href="#">130820257396819</a>	209
SEEC	<a href="#">14082025161748653</a>	208
SEEC	<a href="#">17082025194426500</a>	205
ASSECOM	<a href="#">180820258305557</a>	204
SEEC	<a href="#">19082025133038566</a>	203
SEEC	<a href="#">2008202514303099</a>	202
SEEC	<a href="#">20082025143628569</a>	202
SEEC	<a href="#">210820251191127</a>	201
SEEC	<a href="#">21082025234410576</a>	201
SEEC	<a href="#">23082025213047122</a>	199
SEEC	<a href="#">2608202583953119</a>	196
ASSECOM	<a href="#">27082025164511931</a>	195
SEEC	<a href="#">2708202572750433</a>	195

SEEC	<a href="#">3008202519491670</a>	192
SEEC	<a href="#">3008202514827474</a>	192
SEEC	<a href="#">3108202520281492</a>	191
SEEC	<a href="#">01092025123257266</a>	190
SEEC	<a href="#">01092025202116352</a>	190
SEEC	<a href="#">01092025204249684</a>	190
SEEC	<a href="#">01092025204721294</a>	190
SEEC	<a href="#">0209202511759936</a>	189
SEEC	<a href="#">03092025205919832</a>	188
SEEC	<a href="#">030920252117879</a>	188
SEEC	<a href="#">10092025214931151</a>	181
SEEC	<a href="#">1209202594157698</a>	179
SEEC	<a href="#">14092025231342773</a>	177
SEEC	<a href="#">14092025172855187</a>	177
SEEC	<a href="#">15092025104453748</a>	176
SEEC	<a href="#">15092025223344566</a>	176
SEEC	<a href="#">15092025223558176</a>	176
SEEC	<a href="#">160920257227710</a>	175
SEEC	<a href="#">1609202574946559</a>	175
SEEC	<a href="#">16092025121513451</a>	175
SEEC	<a href="#">1609202518947879</a>	175
SEEC	<a href="#">160920257510341</a>	175
SEEC	<a href="#">160920251037443</a>	175
SEEC	<a href="#">1609202511827549</a>	175
SEEC	<a href="#">17092315</a>	174
SEEC	<a href="#">17092025122343802</a>	174
SEEC	<a href="#">1809202514314638</a>	173
SEEC	<a href="#">18092025204832282</a>	173
SEEC	<a href="#">1909202584525206</a>	172
SEEC	<a href="#">1909202584845581</a>	172

SEEC	<a href="#">1909202592829244</a>	172
SEEC	<a href="#">19092025195344405</a>	172
SEEC	<a href="#">1909202581659248</a>	172
SEEC	<a href="#">19092025101729283</a>	172
SEEC	<a href="#">19092025163558289</a>	172
SEEC	<a href="#">2109202594856936</a>	170
SEEC	<a href="#">2209202518941918</a>	169
SEEC	<a href="#">2309202511825759</a>	168
SEEC	<a href="#">23092025164336541</a>	168
SEEC	<a href="#">23092025164742982</a>	168
SEEC	<a href="#">23092025185947280</a>	168
SEEC	<a href="#">23092025225946161</a>	168
SEEC	<a href="#">23092025131351175</a>	168
SEEC	<a href="#">30092025143115961</a>	161
SEEC	<a href="#">0110202575439210</a>	160
SEEC	<a href="#">01102025161111896</a>	160
SEEC	<a href="#">01102025143524291</a>	160
SEEC	<a href="#">01102025145142426</a>	160
SEEC	<a href="#">0110202514543884</a>	160
SEEC	<a href="#">02102025111821369</a>	159
SEEC	<a href="#">02102025134350862</a>	159
SEEC	<a href="#">0610202595650207</a>	155
SEEC	<a href="#">0610202516373299</a>	155
SEEC	<a href="#">06102025164047429</a>	155
SEEC	<a href="#">0710202574526585</a>	154
SEEC	<a href="#">08102025123622868</a>	153
SEEC	<a href="#">1010202512526376</a>	151
SEEC	<a href="#">10102025115819</a>	151
SEEC	<a href="#">1010202512327277</a>	151
ASSECOM	<a href="#">10102025144544839</a>	151

SEEC	<a href="#">1510202517504221</a>	146
SEEC	<a href="#">151020252025974</a>	146
SEEC	<a href="#">1510202595717814</a>	146
SEEC	<a href="#">1710202563843152</a>	144
SEEC	<a href="#">1810202517455196</a>	143
ASSECOM	<a href="#">2010202514534518</a>	141
SEEC	<a href="#">21102025154016412</a>	140
SEEC	<a href="#">22102025114219267</a>	139
SEEC	<a href="#">2210202513285813</a>	139
SEEC	<a href="#">2210202595822474</a>	139
SEEC	<a href="#">23102025124990</a>	138
SEEC	<a href="#">07112025151226835</a>	123
SEEC	<a href="#">0711202516046942</a>	123
SEEC	<a href="#">1211202592352162</a>	118
SEEC	<a href="#">13112025131148333</a>	117
SEEC	<a href="#">17112025183726289</a>	113
SEMARH	<a href="#">18112025154615303</a>	112
SEEC	<a href="#">1911202511316256</a>	111
SEEC	<a href="#">2011202591455558</a>	110
SEEC	<a href="#">2411202574917126</a>	106
SEEC	<a href="#">2511202584756390</a>	107
SEEC	<a href="#">25112025101225422</a>	107
SEMARH	<a href="#">2711202512220603</a>	105
SEEC	<a href="#">01122025125914331</a>	101

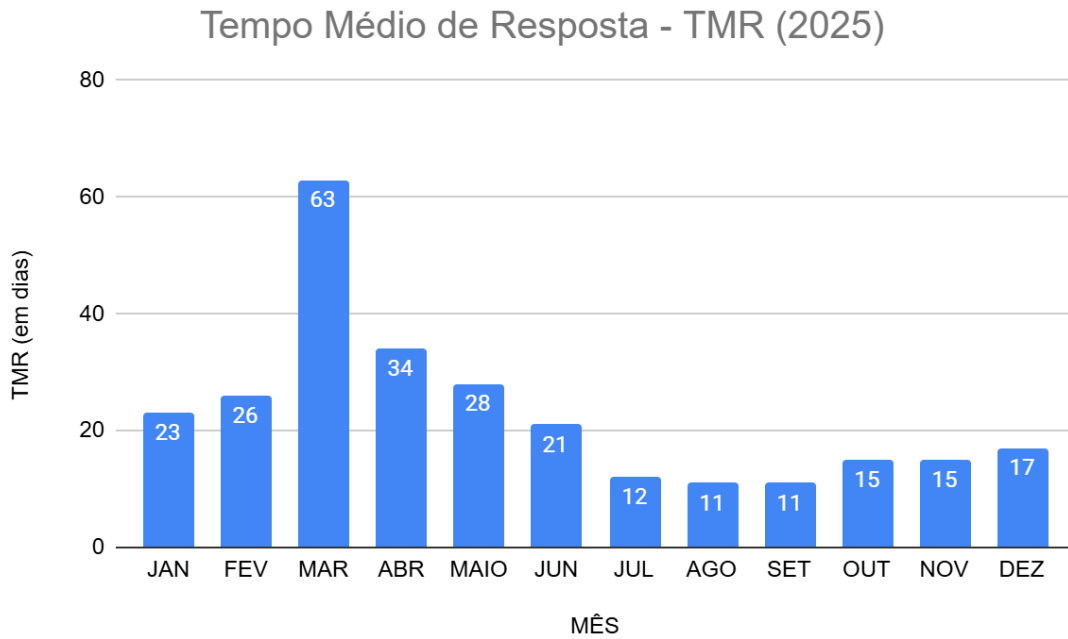
\*Referência: 12/03/2026

Fonte: Autoria própria (03/2026)

### 3.2.6. Tempo Médio de Resposta

Quanto ao tempo médio de resposta (TMR), observamos um aumento considerável no mês de março, conforme gráfico abaixo.

Gráfico 14



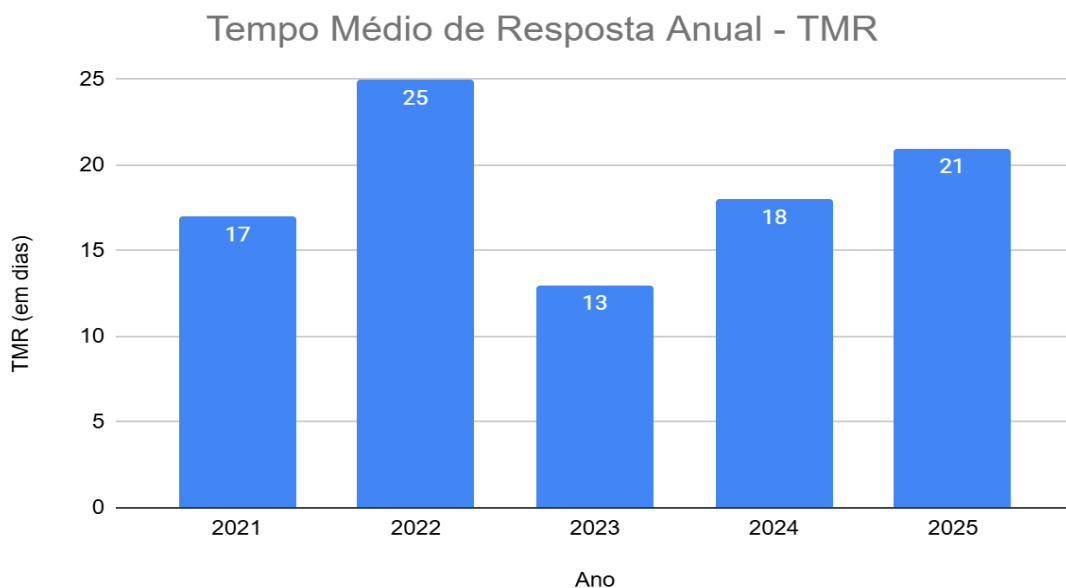
**\*O TMR é calculado em dias**

Fonte: Autoria própria (03/2026)

Comparando o desempenho de 2025 com o ano anterior, percebemos que houve aumento, pois em 2024, a média foi de 18 dias. Esta variação ocorre pela quantidade de pedidos respondidos fora do prazo, a cada demanda reprimida nos órgãos.

Nota-se também que o índice de 2025 foi impactado por um pico atípico registrado no mês de março (63 dias), embora o quadro geral tenha demonstrado rápida recuperação no segundo semestre, estabilizando o tempo de resposta entre 11 e 17 dias a partir de julho. O melhor desempenho histórico permanece sendo o do ano de 2023, com uma média de 13 (treze) dias.

Gráfico 15



**\*O TMR é calculado em dias**

Fonte: Autoria própria (03/2026)

Entretanto, o TMR de 2025 (21 dias) ficou acima da média geral de 18,8 dias (considerando o intervalo de 2021 a 2025), indicando uma necessidade de atenção para o cumprimento dos prazos em comparação ao histórico institucional.

Tabela 08

TMR Ano 2025	TMR Geral (2021 a 2025)
21 dias	18,8 dias

Fonte: Autoria própria (03/2026)

Abaixo, apresentamos a tabela com o Tempo Médio de Resposta Anual de cada um dos órgãos, obtidos no ano de 2025:

Tabela 09

**Tempo Médio de Resposta por Órgão – Anual/2025**

Seq.	Órgão/Entidade	TMR (em dias)	
		2024	2025
01	Agência de Fomento do RN – AGRN	02	04
02	Agência Reguladora de Serviços Públicos do RN - ARSEP	11	17
03	Assessoria de Comunicação Social – ASSECOM	-	410
04	Centrais de Abastecimento do RN – CEASA	13	20

05	Companhia de Águas e Esgotos do RN – CAERN	23	10
06	Companhia de Habitação e Desenvolvimento do RN – CEHAB	05	12
07	Companhia Potiguar de Gás – POTIGÁS	07	07
08	Controladoria-Geral do Estado – CONTROL	05	10
09	Corpo de Bombeiros Militar – CBM/RN	05	02
10	Companhia de Processamento de Dados do RN – DATANORTE	10	10
11	Departamento de Estradas e Rodagens – DER	16	10
12	Departamento Estadual de Imprensa – DEI	46	18
13	Departamento de Trânsito – DETRAN/RN	19	21
14	Instituto de Assistência Técnica e Extensão Rural – EMATER	02	06
15	Empresa Potiguar de Promoção Turística – EMPROTUR	63	01
16	Empresa de Pesquisa Agropecuária do RN – EMPARN	09	21
17	Empresa Gestora de Ativos do RN – EMGERN	-	32
18	Escola de Governo do RN	02	01
19	Fundação de Amparo e Promoção da Ciência, Tecnologia e Inovação do RN – FAPERN	23	12
20	Fundação de Atendimento Socioeducativo – FUNDASE	01	05
21	Fundação José Augusto – FJA	14	18
22	Gabinete Civil do Governo do Estado – GAC	09	520
23	Hemocentro Dalton Cunha – HEMONORTE	24	15
24	Instituto de Desenvolvimento Sustentável e Meio Ambiente – IDEMA	13	10
25	Instituto de Defesa e Inspeção Agropecuária do RN – IDIARN	64	26
26	Instituto de Gestão das Águas do RN – IGARN	12	11
27	Instituto de Pesos e Medidas do RN – IPEM/RN	-	46
28	Instituto de Previdência do RN – IPERN	05	03
29	Instituto Técnico-Científico de Perícia – ITEP	06	07
30	Junta Comercial do Estado do RN – JUCERN	25	07
31	Polícia Civil do RN – PCRN	09	08
32	Polícia Militar do RN – PMRN	03	07
33	Procuradoria-Geral do Estado – PGE	42	48
34	Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ	08	06
35	Secretaria de Estado da Administração	22	12
36	Secretaria de Estado de Administração Penitenciária – SEAP	09	15
37	Secretaria de Estado da Agricultura, da Pecuária e da Pesca – SAPE	54	13
38	Secretaria de Estado da Educação, do Esporte e do Lazer – SEEC	49	41
39	Secretaria de Estado da Infraestrutura - SIN	21	13
40	Secretaria de Estado da Saúde Pública – SESAP	07	11
41	Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa Social – SESED	08	09
42	Secretaria de Estado das Mulheres, da Juventude, da Igualdade Racial e dos Direitos Humanos – SEMJIDH	19	26
43	Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico – SEDEC	07	12

44	<b>Secretaria de Estado do Desenvolvimento Rural e da Agricultura Familiar do RN – SEDRAF</b>	<b>18</b>	<b>32</b>
45	<b>Secretaria de Estado do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos do RN – SEMARH</b>	<b>33</b>	<b>22</b>
46	<b>Secretaria de Estado do Planejamento, do Orçamento e Gestão – SEPLAN</b>	<b>23</b>	<b>16</b>
47	<b>Secretaria de Estado do Turismo – SETUR</b>	<b>13</b>	<b>12</b>
48	<b>Secretaria de Estado do Trabalho, da Habitação e da Ação Social – SETHAS</b>	<b>08</b>	<b>10</b>
49	<b>Secretaria Extraordinária de Gestão de Projetos, Metas de Governo e Relações Institucionais</b>	<b>17</b>	<b>89</b>
50	<b>Universidade do Estado do RN – UERN</b>	<b>10</b>	<b>13</b>

Fonte: Autoria própria (03/2026)

Os órgãos em **VERMELHO** apresentaram **TMR acima do permitido pela LAI**; em **LILÁS**, os que obtiveram **TMR maior que 20 (vinte) dias, mas ainda dentro do prazo legal** (necessitaram de justificativa de prorrogação de prazo); e em **VERDE**, os que obtiveram **TMR dentro do prazo de 20 dias**, estabelecido pela LAI.

Ressalta-se que o Tempo Médio de Resposta se refere à média de tempo obtida pelo órgão em relação ao total de pedidos em todo o exercício de 2024 e 2025, respectivamente, podendo o órgão eventualmente ter finalizado pedidos fora do prazo regulamentar da LAI, ao longo dos anos analisados.

### 3.3. Resolutividade

Consideramos como resolutividade o cumprimento efetivo dos prazos estabelecidos pela LAI e estabelecemos três intervalos de tempo para realizar a análise efetiva da mesma, obtida pelo conjunto dos órgãos do Executivo Estadual:

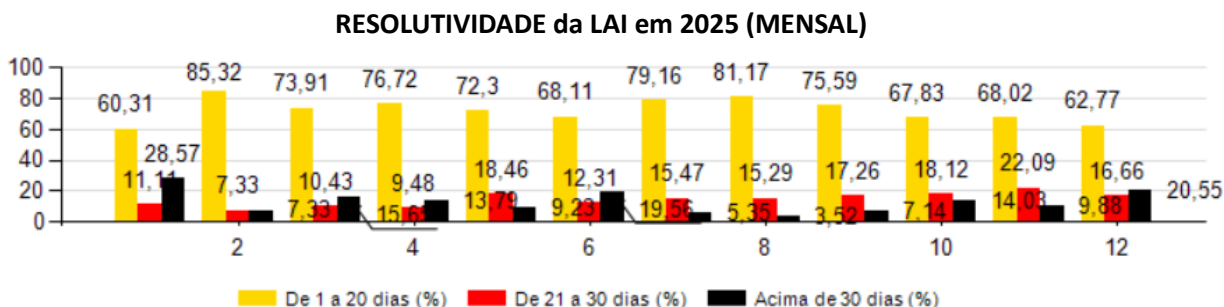
- ✓ Intervalo 1: Percentual de pedidos de informação respondidos em até 20 dias (prazo estabelecido pela LAI);
- ✓ Intervalo 2: Percentual de pedidos de informação respondidos de 21 a 30 dias (prazo permitido de prorrogação – 10 dias);
- ✓ Intervalo 3: Percentual de pedidos de informação respondidos fora do prazo legal - estabelecido pela LAI (acima de 30 dias).

#### 3.3.1. Resolutividade Mensal

Como se pode ver no gráfico abaixo, houve variações nos percentuais de resolutividade quanto aos prazos estabelecidos pela LAI durante todo o decorrer do ano. Observamos uma queda mais acentuada nos percentuais relativos às respostas entregues em até 20 dias (cor amarela) no mês

de janeiro, com apenas 60,31% (sessenta vírgula trinta e um por cento) dos pedidos de acesso à informação sendo respondidos dentro desse prazo primário. O mês com o melhor desempenho nesse indicador foi o mês 2 (fevereiro), atingindo 85,32%.

Gráfico 16



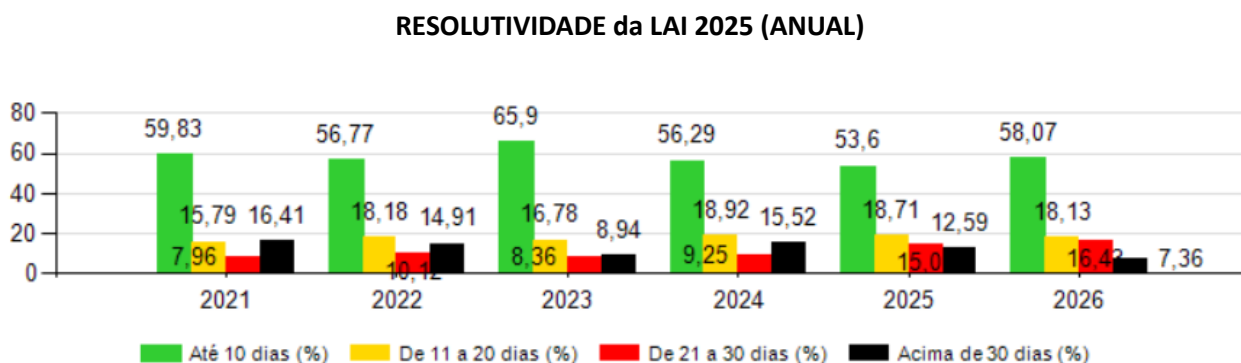
Fonte: e-SIC RN (03/2026)

Vale ressaltar também que no mês 1 (janeiro), tivemos o maior percentual de respostas entregues acima do prazo máximo estabelecido pela LAI (acima de 30 dias), que foi de 28,57% (vinte e oito vírgula cinquenta e sete por cento). Outro ponto de atenção ocorre no mês 12 (dezembro), onde o índice de respostas acima de 30 dias voltou a subir, atingindo 20,55%. Alguns órgãos contribuíram para esse resultado variável ao longo do ano, impactando o cumprimento rigoroso dos prazos da LAI.

### 3.3.2. Resolutividade Anual

Com relação ao desempenho anual e observando o desempenho de anos anteriores, verificamos que houve uma certa estabilidade quanto ao cumprimento da LAI ao longo dos anos apresentados. De 2021 até 2026, o cumprimento do prazo legal (soma dos prazos de até 20 dias) tem variado entre 65,54% e 76,2%, mantendo uma média de desempenho consistente com a série histórica.

Gráfico 17



Fonte: e-SIC RN (03/2026)

Embora em 2025 o desempenho da LAI do Executivo Estadual tenha registrado o menor índice de respostas em até 20 dias (72,31%) em comparação ao pico de excelência observado em 2024, quando obtivemos 75,21% de resolutividade nesse intervalo, os números demonstram resiliência. O ano de 2023 permanece como um ponto de destaque positivo, apresentando o maior percentual de respostas curtíssimas (até 10 dias), com 65,9%.

Vale notar que, em 2026, os dados parciais indicam uma melhora significativa no cumprimento do prazo legal, atingindo 76,2% (soma de 58,07% e 18,13%) de pedidos respondidos em até 20 dias, além de apresentar o menor índice de respostas acima de 30 dias (7,36%) de todo o período analisado.

### 3.4. Satisfação do usuário e-SIC RN

A cada resposta enviada ao pedido de informação do cidadão é anexado um pequeno questionário para que o solicitante possa se manifestar, opcionalmente, quanto à sua satisfação com o serviço. Assim, ele pode dizer-se “satisfatoriamente atendido”, “parcialmente atendido” ou “não atendido”.

Como resultado desta pesquisa, observamos que o ano iniciou com uma aprovação de 48,27% (quarenta e oito vírgula vinte e sete por cento) no mês 1 (janeiro). Durante o decorrer dos meses, o resultado da pesquisa oscilou consideravelmente, atingindo seu ápice no mês 5 (maio), onde a satisfação dos usuários alcançou 62,5% (sessenta e dois vírgula cinco por cento).

Houve quedas acentuadas em momentos específicos, como no mês 10 (outubro), onde a aprovação caiu para apenas 26,31% (vinte e seis vírgula trinta e um por cento) — período em que a percepção de atendimento "Parcial" atingiu seu ponto mais alto (52,63%). O ano encerrou com uma recuperação significativa no mês 11, chegando a 61,9%, e finalizando o mês 12 (dezembro) com 52% de cidadãos se considerando “atendido satisfatoriamente”.

Tabela 10

#### Pesquisa de Satisfação e-SIC RN 2025 (mensal)

Mês	Total Respostas	Atendido Satisfatoriamente	%	Atendido Parcialmente	%	Não Atendido	%
JAN	29	14	48,27	5	17,24	10	34,48
FEV	18	6	33,33	4	22,22	8	44,44
MAR	18	7	38,88	5	27,77	6	33,33
ABR	11	3	27,27	3	27,27	5	45,45
MAIO	16	10	62,50	4	25	2	12,50

JUN	30	15	50	4	13,33	11	36,66
JUL	28	14	50	5	17,85	9	32,14
AGO	28	11	39,28	6	21,42	11	39,28
SET	20	6	30	7	35	7	35
OUT	19	5	26,31	10	52,63	4	21,05
NOV	21	13	61,90	4	19,04	4	19,04
DEZ	25	13	52	4	16	8	32

Fonte: e-SIC RN (03/2026)

Ao analisar o desempenho histórico da satisfação dos cidadãos que utilizam o sistema e-SIC, observa-se uma mudança na percepção do serviço ao longo dos últimos seis anos. Entre 2021 e 2023, o índice de usuários que se declararam “Satisfatoriamente Atendidos” manteve-se em patamares elevados, atingindo seu melhor resultado em 2021, com 65,45% (sessenta e cinco vírgula quarenta e cinco por cento) de aprovação.

Tabela 11

**3 - Indicador de Satisfação do Usuário e-SIC RN**

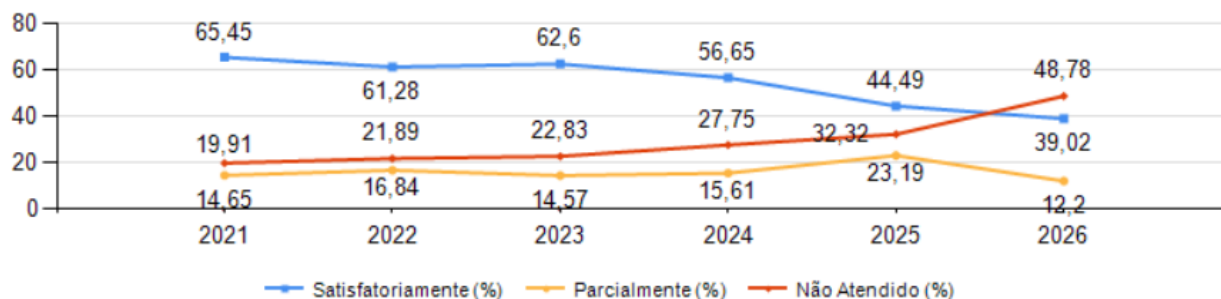
Ano	Total Respostas	Atendido Satisfatoriamente	%	Atendido Parcialmente	%	Não Atendido	%
2021	437	286	65,45	64	14,65	87	19,91
2022	297	182	61,28	50	16,84	65	21,89
2023	254	159	62,6	37	14,57	58	22,83
2024	173	98	56,65	27	15,61	48	27,75
2025	263	117	44,49	61	23,19	85	32,32
2026	41	16	39,02	5	12,2	20	48,78

Fonte: e-SIC RN (03/2026)

Entretanto, a partir de 2024, nota-se uma tendência de declínio gradual nesse indicador. No ano de 2025, o percentual de satisfação plena caiu para 44,49%, enquanto o índice de pedidos “Não Atendidos” iniciou uma trajetória ascendente, alcançando 48,78% (quarenta e oito vírgula setenta e oito por cento) em 2026. Pela primeira vez na série analisada, a percepção de insatisfação superou a de atendimento satisfatório, que fechou o último período em 39,02%.

Gráfico 19

**Percentual de Satisfação do Usuário e-SIC RN (Anual)**

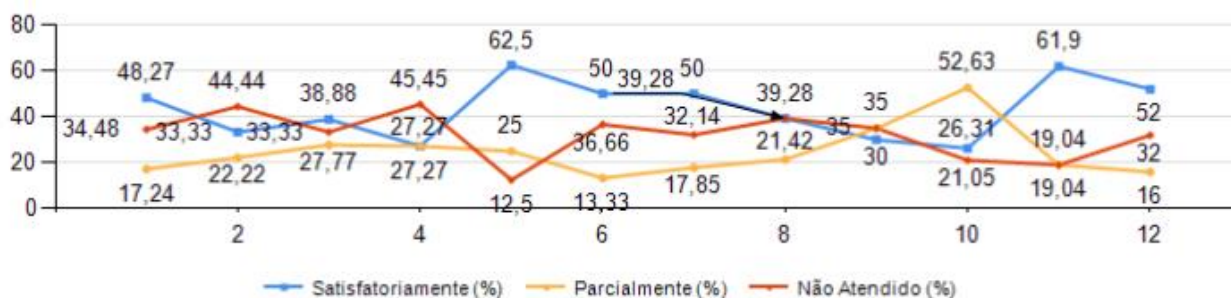


Fonte: e-SIC RN (03/2026)

Apesar das oscilações recentes, a Média Geral Anual para o quesito “Atendido Satisfatoriamente” no período de 2021 a 2026 fixou-se em 54,9% (cinquenta e quatro vírgula nove por cento). Este dado indica que, historicamente, a maioria dos usuários ainda percebe o serviço de forma positiva, embora o cenário atual de 2026 aponte para a necessidade de medidas corretivas nos fluxos de resposta para reverter a tendência de queda e retomar os níveis de excelência observados no início da série.

Gráfico 18

**Pesquisa de Satisfação e-SIC RN 2025 (Mensal)**



Fonte: e-SIC RN (03/2026)

Em relação aos dados comparativos, verificamos que o desempenho para "atendido satisfatoriamente" manteve uma média flutuante, alternando a liderança do ranking com as respostas "Não Atendido", que tiveram picos críticos nos meses 2 e 4 (ambos acima de 44%). O resultado final do ano demonstra o desafio em estabilizar o índice de satisfação plena acima da casa dos 60% de forma constante.

### 3.4.1. Satisfação do usuário por Órgão

Em preliminar, cumpre lembrar que a resposta à pesquisa de satisfação é facultada ao cidadão usuário do e-SIC RN na entrega da resposta do seu pedido de informação e, portanto, o retorno que temos da pesquisa é bem inferior ao quantitativo de pedidos de informações respondidos.

O monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação realizados via sistema e-SIC em 2025 revela um panorama variado quanto à eficiência dos órgãos estaduais no cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI). A análise dos dados demonstra que o volume de demandas está concentrado em áreas finalísticas de grande impacto social, como Saúde, Educação e Administração Pública.

Assim, a título padrão de desempenho, classificamos como tendo um "Ótimo" resultado os órgãos que obtiveram de 80% a 100% das respostas "atendidos satisfatoriamente"; Nível "Bom" aqueles que obtiveram de 60% a 79% dos respondentes da pesquisa também "atendidos satisfatoriamente"; os órgãos que resultaram com 40% a 59% das respostas avaliadas satisfatoriamente, julgamos "Regular"; e os que apresentaram avaliação abaixo de 40%, consideramos nível "Baixo" de satisfação do Usuário.

Tabela 12

#### Satisfação do Usuário por Órgão (2025)

Seq.	Órgão/ Entidade	Total Respostas (2025)	Atendido Satisfatoriamente (2025)	%	Atendido Parcialmente (2025)	%	Não Atendido (2025)	%	Classificaçã o quanto à satisfação*
1	AGNRN	1	0	0	0	0	1	100	Baixo
2	ARSEP	-	-	-	-	-	-	-	-
3	ASSECOM	-	-	-	-	-	-	-	-
4	CEASA	-	-	-	-	-	-	-	-
5	CAERN	16	7	43,75	3	18,75	6	37,5	Regular
6	CEHAB	2	1	50	1	50	0	0	Regular
7	POTIGAS	1	1	100	0	0	0	0	Ótimo
8	CONTROL	5	5	100	0	0	0	0	Ótimo
9	CBM	4	2	50	2	50	0	0	Regular
10	DATANORT E	1	1	100	0	0	0	0	Ótimo
11	DER	7	4	57,14	2	28,57	1	14,29	Regular

12	DEI	2	0	0	0	0	2	100	Baixo
13	DETRAN	5	3	60	2	40	0	0	Bom
14	EMATER	2	2	100	0	0	0	0	Ótimo
15	EMPROTUR	-	-	-	-	-	-	-	-
16	EMPARN	2	1	50	0	0	1	50	Regular
17	EMGERN	-	-	-	-	-	-	-	-
18	EGRN	2	2	100	0	0	0	0	Ótimo
19	FAPERN	3	2	66,67	1	33,33	0	0	Bom
20	FUNDASE	4	1	25	1	25	2	50	Baixo
21	FJA	-	-	-	-	-	-	-	-
22	GAC	5	5	100	0	0	0	0	Ótimo
23	HEMONORTE	1	1	100	0	0	0	0	Ótimo
24	IDEMA	3	1	33,33	1	33,33	1	33,33	Baixo
25	IDIARN	-	-	-	-	-	-	-	-
26	IGARN	-	-	-	-	-	-	-	-
27	IPEM	-	-	-	-	-	-	-	-
28	IPERN	8	2	25	3	37,5	3	37,5	Baixo
29	ITEP	7	3	42,86	2	28,57	2	28,57	Regular
30	JUCERN	-	-	-	-	-	-	-	-
31	PCRN	6	5	83,33	1	16,67	0	0	Ótimo
32	PMRN	9	5	55,56	3	33,33	1	11,11	Regular
33	PGE	3	1	33,33	1	33,33	1	33,33	Baixo
34	SEFAZ	15	8	53,33	3	20	4	26,67	Regular
35	SEAD	22	3	13,64	5	22,73	14	63,64	Baixo
36	SEAP	9	6	66,67	2	22,22	1	11,11	Bom
37	SAPE	-	-	-	-	-	-	-	-
38	SEEC	23	9	39,13	4	17,39	10	43,48	Baixo

39	SIN	6	2	33,33	3	50	1	16,67	Baixo
40	SESAP	54	24	44,44	10	18,52	20	37,04	Regular
41	SESED	11	2	18,18	2	18,18	7	63,64	Baixo
42	SEMJIDH	-	-	-	-	-	-	-	-
43	SEDEC	-	-	-	-	-	-	-	-
44	SEDRAF	2	0	0	0	0	2	100	Baixo
45	SEMARH	3	2	66,67	1	33,33	0	0	Bom
46	SEPLAN	6	2	33,33	3	50	1	16,67	Baixo
47	SETUR	-	-	-	-	-	-	-	-
48	SETHAS	4	1	25	2	50	1	25	Baixo
49	SEGRI	-	-	-	-	-	-	-	-
50	UERN	9	3	33,33	3	33,33	3	33,33	Baixo

\*Os órgãos com classificação "-", não receberam avaliação em 2025 (última coluna)

Fonte: Autoria própria (03/2026)

A Secretaria de Estado da Saúde Pública (SESAP) lidera o volume de interações com 54 pedidos registrados, mantendo uma classificação "Regular" ao atender satisfatoriamente 44,44% das demandas, enquanto 37,04% não foram atendidas. Em contraste, a Secretaria de Estado da Administração (SEAD), que gerencia 22 pedidos, apresenta um dos desempenhos mais críticos, com 63,64% de solicitações não atendidas e apenas 13,64% de resoluções satisfatórias, resultando em uma classificação de nível "Baixo". Outros órgãos com alta demanda, como a Secretaria de Estado da Educação, do Esporte e do Lazer (SEEC) e a Secretaria de Estado da Segurança Pública e da Defesa Social (SESED), também figuram no patamar "Baixo" de satisfação, com índices de não atendimento de 43,48% e 63,64%, respectivamente.

Em 2025, 08 órgãos/entidades atingiram 100% de aprovação dos usuários e classificação "Ótimo": CONTROL, GAC, EMATER, DATANORTE, EGRN, HEMONORTE POTIGAS. A Polícia Civil (PCRN) também apresenta um desempenho notável com 83,33% de atendimento satisfatório em suas 6 demandas. Por outro lado, instituições como a SEDRAF e a AGNRN chamam a atenção negativamente, pois o baixo número de respostas da pesquisa registrou insatisfação do usuário.

Há também resultados heterogêneos. A CAERN, com 16 pedidos, obteve classificação "Regular" (43,75% de atendimento), enquanto a SEFAZ manteve o mesmo nível com 53,33% de sucesso em 15 pedidos. Já a UERN e o IDEMA foram classificados com nível "Baixo", ambos com cerca de 33,33% de pedidos não atendidos. Em suma, os dados apontam a necessidade de fortalecer os mecanismos de resposta em secretarias estratégicas que possuem alto volume de busca por

informação, mas que ainda operam com índices de transparência abaixo do esperado para o exercício de 2025.

### 3.5. Recursos e Reclamações

#### 3.5.1. Recursos

O Recurso é o instrumento utilizado pelo cidadão quando entende que o órgão ou entidade ao qual dirigiu seu pedido de informação não concedeu a informação solicitada ou não forneceu o motivo para negar a informação.

Durante o ano de 2025, foram recebidos por meio do e-SIC RN, 76 (setenta e seis) Recursos dirigidos a 21 (vinte e um) órgãos do Executivo Estadual. Abaixo, a lista de órgãos que receberam esse tipo de manifestação, a quantidade recebida por eles em 2025 e o percentual em relação ao total de órgãos.

Tabela 13

Órgãos	Qtde. de Recursos Recebidos por Órgão (2025)	Total de Recursos Recebidos (2025)	(%) Individual
CEASA, CBM, DEI, GAC, IPERN, PCRN, PGE, SEPLAN, UERN	1	9	1,32%
CONTROL, DER, PMRN	2	6	2,63%
SEAD	3	3	3,95%
SEAP	4	4	5,26%
CAERN	5	5	6,58%
IDEMA, SESAP	6	12	7,89%
SEFAZ	7	7	9,21%
SETHAS	8	8	10,53%
SEEC, SESED	11	22	14,47%
<b>Total (21 Órgãos)</b>		<b>Total (76 Recursos)</b>	

Fonte: Autoria própria (03/2026)

A SEEC e a SESED receberam 14,47% do total de Recursos recebidos pelos órgãos em 2025, cada uma. Elas são seguidas pela SETHAS, que recebeu 10,53%, e pela SEFAZ, com 9,21%. O IDEMA e a SESAP receberam 7,89% dos recursos cada um, seguidos pela CAERN (6,58%), SEAP (5,26%) e SEAD (3,95%).

A CONTROL, o DER e a PMRN receberam 2 recursos cada, o que corresponde a 2,63% do total por órgão. Por fim, os órgãos CEASA, CBM, DEI, GAC, IPERN, PCRN, PGE, SEPLAN e UERN receberam 1 recurso cada, representando individualmente 1,32% das demandas.

Dos 76 (setenta e seis) recursos recebidos em 2025, 10 (dez) permanecem em aberto e estão com prazo vencido, conforme quadro abaixo:

Tabela 14

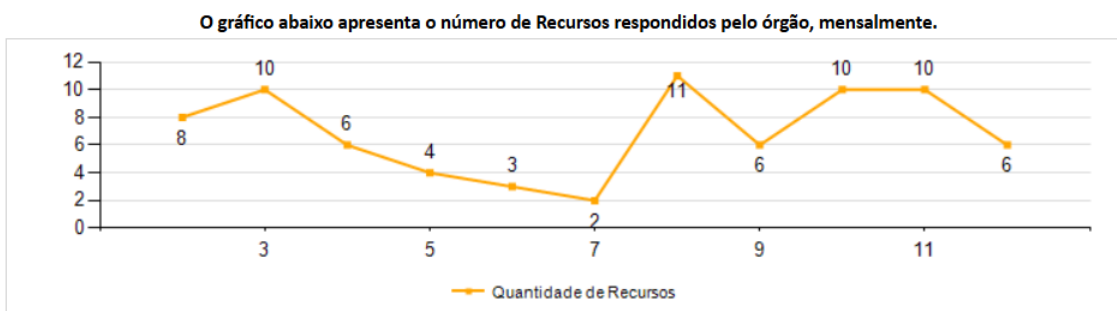
Data de Inclusão no e-SIC	Dias em aberto	Órgão	Situação
23/09/2025	169	SEEC	Em aberto
29/09/2025	164	SEEC	Em aberto
19/12/2025	83	SEEC (2ª Instância)	Em aberto
22/10/2025	140	SEEC	Em aberto
16/10/2025	146	SEEC	Em aberto
20/10/2025	142	SEEC	Em aberto
20/10/2025	142	SEEC	Em aberto
13/11/2025	119	SEEC (2ª Instância)	Em aberto
04/12/2025	98	CAERN	Em aberto
12/12/2025	89	SEAP	Em aberto

\*Referência: 12/03/2026

Fonte: Autoria própria (03/2026)

Conforme informado acima, recebemos 76 (setenta e seis) recursos em 2025 e temos 10 (dez) ainda não respondidos.

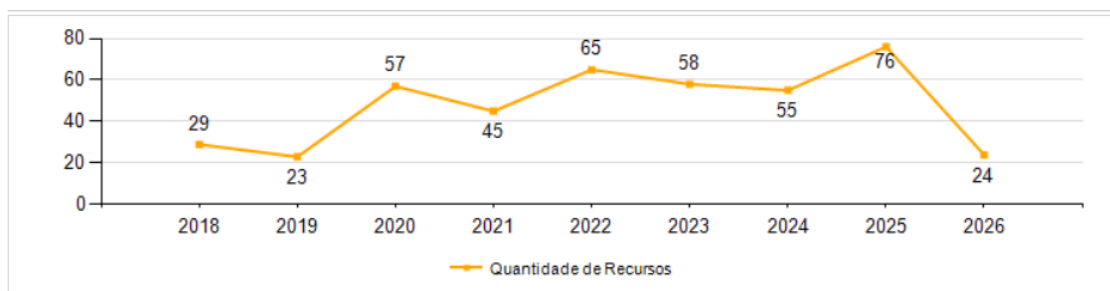
Gráfico 20  
Quantidade de Recursos Respondidos por Mês – 2025



Fonte: e-SIC RN (03/2026)

No ano de 2025, o fluxo de demandas apresentou um comportamento variável ao longo dos meses. O período de maior atividade concentrou-se nos meses de agosto (11), março (10), outubro (10) e novembro (10), que registraram os maiores volumes de recursos respondidos. Por outro lado, os meses de julho (2) e junho (3) foram os que apresentaram a menor incidência desse tipo de manifestação.

Gráfico 21  
Quantidade de Recursos Respondidos por Mês – 2025



Fonte: e-SIC RN (03/2026)

Ao analisarmos a série histórica iniciada em 2018, observa-se que 2025 consolidou-se como o ano com o maior volume de demandas já registrado, atingindo o total de 76 recursos.

Comparado aos anos anteriores, o salto para 76 recursos em 2025 rompe a estabilidade observada entre 2020 e 2024, estabelecendo um novo patamar de produtividade e volume de trabalho relativo à gestão da LAI, sugerindo que o usuário e-SIC RN está cada vez mais apropriado de seus direitos e consciente do dever de transparência da Administração Pública.

### 3.5.2. Reclamações

A Reclamação é o instrumento utilizado pelo cidadão em casos de indeferimento, respostas insatisfatórias ou descumprimento do prazo legal de 30 dias. Em 2025, foram registrados 23 pedidos dessa natureza, cujos dados permitem monitorar a eficiência da transparência passiva nos diversos órgãos da administração estadual.

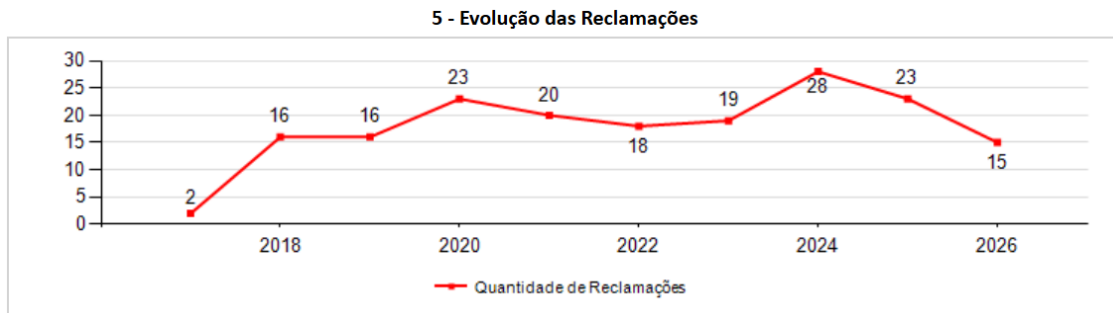
Tabela 14

Órgãos	Qtde. de Reclamações Recebidas por Órgão (2025)	(%) Por Órgão
CAERN, DER, DEI, DETRAN, SEAD, SESED, SEPLAN E UERN	1	4,35%
GAC, IDEMA, SEFAZ, SESAP	2	8,70%
SEEC	7	30,43%
<b>(13 Órgãos)</b>	<b>(23 Reclamações)</b>	<b>100%</b>

Fonte: Autoria própria (03/2026)

A Tabela 14 detalha as reclamações por órgão, indicando volume e representatividade percentual. A SEEC registrou a maior concentração de demandas (30,43%), enquanto um grupo de oito órgãos — incluindo CAERN, DETRAN e SESED — apresentou apenas uma ocorrência cada, correspondendo individualmente a 4,35% do total.

Gráfico 22



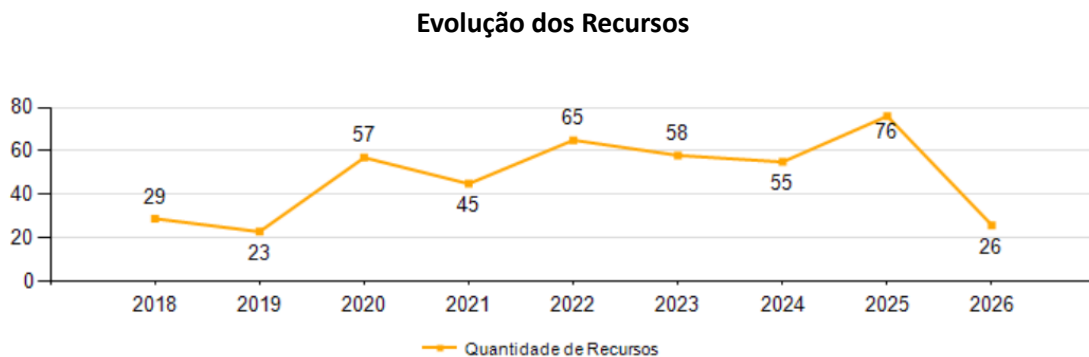
Fonte: e-SIC RN (03/2026)

A série histórica do Gráfico 5 revela uma tendência de crescimento nas reclamações a partir de 2018, com o ápice registrado em 2024 (28 ocorrências). Em 2025, houve uma redução para 23 registros, volume que, embora inferior ao pico anterior, permanece acima da média histórica de 18,33 manifestações/ano. Esse cenário ratifica a importância do monitoramento contínuo da tempestividade e do conteúdo das respostas da administração estadual.

### 3.5.3. Evolução dos Recursos e Reclamações

As funcionalidades de Recursos e Reclamações foram integradas ao e-SIC RN em 2017. No acumulado desde a implementação, o sistema registrou 331 Recursos e 142 Reclamações.

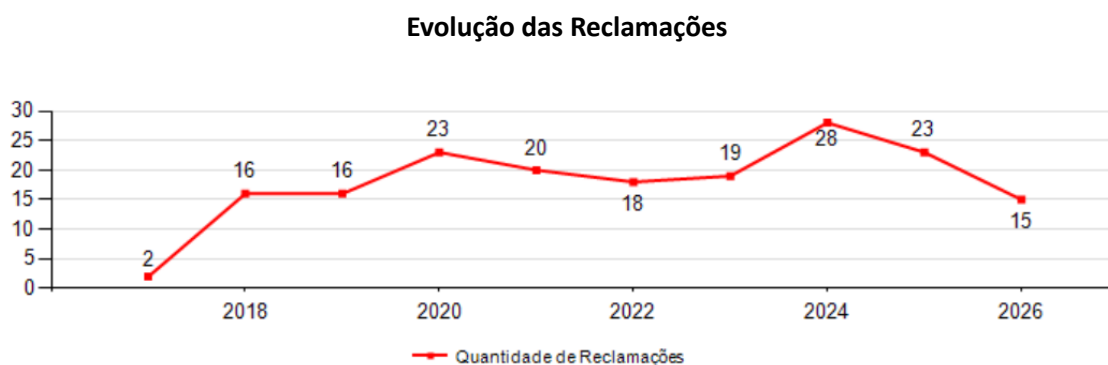
Gráfico 23



Fonte: e-SIC RN (03/2026)

A comparação entre recursos e reclamações (2018–2025) revela dinâmicas distintas no e-SIC RN. Enquanto os recursos (Gráfico 22) apresentam crescimento acentuado, atingindo o pico histórico de 76 solicitações em 2025, as reclamações demonstram maior volatilidade, com recorde em 2024 (28 registros) e queda para 23 ocorrências em 2025. O aumento nos recursos evidencia uma postura mais ativa do cidadão na busca pela revisão de negativas de acesso.

Gráfico 23



Fonte: e-SIC RN (03/2026)

A correlação dos dados indica que o recorde de recursos em 2025, simultâneo ao recuo das reclamações, sinaliza uma mudança no perfil de engajamento: o cidadão tem priorizado a revisão de conteúdo em detrimento da queixa por omissão. Com médias anuais de 51 recursos frente a 18,33 reclamações, os números confirmam que as instâncias recursais são consolidadas como a principal ferramenta processual para a garantia do acesso à informação no Estado.

## 4. FOMENTO AO CONTROLE SOCIAL

De acordo com Matias-Pereira (2014), o controle social constitui o principal desdobramento do direito de acesso à informação. Nessa perspectiva, a transparência não apenas fomenta a participação na gestão democrática, como também fortalece a fiscalização das políticas públicas. Como resultado, elevam-se os patamares de acessibilidade e o senso de pertencimento do cidadão à arena política.

### 4.1. Projeto Juventude no Controle

Alinhada às premissas de Matias-Pereira (2014), a Unidade de Transparência coordena a implementação do Projeto Juventude no Controle. A iniciativa conta com a atuação integrada das demais macrofunções do Controle Interno — Auditoria, Ouvidoria, Integridade e Correição —, fortalecendo a visão sistêmica da Controladoria.

De caráter inovador, o projeto teve como propósito central disseminar noções de cidadania mediante o conhecimento e o exercício das atividades de controle, utilizando uma linguagem lúdica e envolvente. Em sua segunda edição, o Juventude no Controle mobilizou escolas da rede

pública de ensino fundamental (do 6º ao 9º ano), com o engajamento de todas as Diretorias Regionais de Educação e Cultura (DIRECs). Ao todo, foram selecionadas 52 (cinquenta e duas) escolas, culminando na premiação de 08 (oito) unidades escolares de destaque.

A viabilização do projeto é fruto de uma articulação intersetorial, realizada em parceria com a Secretaria de Estado da Educação, do Esporte e do Lazer (SEEC) e a Secretaria de Estado das Mulheres, da Juventude, da Igualdade Racial e dos Direitos Humanos (SEMJIDH). Somam-se a esse esforço a Controladoria-Geral da União (CGU) e a Receita Federal do Brasil, que viabilizou, por meio da doação de bens eletrônicos, a premiação das equipes escolares vencedoras. Além destas instituições, em 2025 também pode contar com o apoio institucional do IDEMA, pela locação do ambiente e recursos para a programação da cerimônia de premiação, a partir de iniciativa de compensação ambiental, alinhada com os valores sustentáveis trabalhados pela cultura de integridade, disseminada pelo Juventude no Controle.

IMAGEM 1



Fonte: ASCOM/CONTROL (2025)

#### 4.2. Outras Capacitações/Atividades (2025)

- Participação no Comitê Intersectorial de Acompanhamento e Monitoramento da Política Pública para a População em Situação de Rua – 01 servidora titular e 01 suplente;
- Participação no Comitê Gestor de Dados e Informações do Estado do Rio Grande do Norte (CGDI/RN) – 01 servidora membro.

## 5. METAS ESTABELECIDAS NO PPA 2024-2027

No processo de elaboração do Plano Plurianual (PPA 2024-2027) da CONTROL, foram definidas metas estratégicas voltadas ao aprimoramento do gerenciamento das equipes da Lei de Acesso à Informação (LAI) e da Ouvidoria-Geral.

A seção a seguir apresenta o quadro demonstrativo que correlaciona os objetivos estratégicos às metas fixadas. O detalhamento contempla o desempenho do setor de Transparência-LAI, evidenciando o comparativo entre os valores previstos e os efetivamente realizados ao longo do exercício de 2025, de modo a assegurar a eficácia da gestão e também a *accountability* (dever de prestação de contas e responsabilização das ações da gestão pública perante à sociedade).

Tabela 24

<b>Objetivo Geral 868</b> – Promover o aperfeiçoamento e desenvolvimento dos agentes públicos operadores do Controle Interno, fortalecendo a atuação estratégica e a evolução dos conhecimentos em integridade, transparência, auditoria governamental, ouvidoria, e correição, mediante qualificação contínua.			
<b>Objetivo Específico 806</b> - Promover a interação entre as unidades de controle interno com o órgão central e prestar orientações das áreas finalísticas junto às unidades sob diretrizes, técnicas, padrões e procedimentos a serem observados.	<b>Previsto 2025</b>	<b>Realizado 2025</b>	<b>Situação 2025</b>
<b>Indicador 2583:</b> Qtde de cursos e capacitações promovidos pela CONTROL	05	82	Concluído
<b>Entrega 1609</b> - Promoção de cursos, palestras e seminários em disciplinas atinentes ao Controle Interno	<b>Previsto 2025</b>	<b>Realizado 2025</b>	<b>Situação 2025</b>
<b>Indicador 2583:</b> Qtde de cursos e capacitações promovidos pela CONTROL	05	82	Concluído
<b>Entrega 1610</b> - Participação em cursos, palestras e seminários em disciplinas atinentes ao Controle Interno	<b>Previsto 2025</b>	<b>Realizado 2025</b>	<b>Situação 2025</b>
<b>Indicador 2584:</b> Qtde de horas-curso/ano por macrofunção da CONTROL	80	135,23	Concluído

Embora os resultados quantitativos do PPA reflitam o desempenho global da Controladoria-Geral, cabe destacar as especificidades da atuação da Unidade de Transparência no exercício de 2025. Conforme detalhado anteriormente, a intensa mobilização das equipes para o atendimento de 03 (três) avaliações externas de transparência estadual demandou um redirecionamento de esforços, o que impactou a execução da Entrega 1609. Esse cenário impossibilitou a realização do XIII Fórum da Rede LAI; contudo, a disseminação de conhecimento foi mantida de forma estratégica por meio de palestra sobre Acesso à Informação e Governo Aberto, integrada à programação do I Encontro de Controle Interno em novembro de 2025.

Em contrapartida, a Entrega 1610 apresentou resultados plenamente satisfatórios. As servidoras da Unidade demonstraram alto compromisso com a qualificação técnica, superando a meta de

capacitação com uma média de 100 horas-curso/ano. O investimento formativo abrangeu temas fundamentais como controle interno, transparência e acesso à informação, assegurando que o corpo técnico permanecesse altamente qualificado para subsidiar as diretrizes de integridade e transparência do Estado.

Tabela 25

<b>Objetivo Geral 864</b> – Contribuir para a melhoria do serviço público prestado à sociedade, disponibilizando canais simplificados, automatizados e inteligentes de acesso e atendimento para ouvir, registrar, e tratar as demandas dos usuários dos serviços públicos estaduais e garantir a segurança de dados da Controladoria-Geral do Estado do RN.			
<b>Objetivo Específico 789</b> - Promover a melhoria da gestão pública e o desenvolvimento econômico e social a partir da promoção da transparência, do fomento ao controle social, e da disseminação da cultura e de práticas de integridade, com a colaboração e a integração dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário do Estado, bem como com as entidades autônomas e outros entes federados.	<b>Previsto 2025</b>	<b>Realizado 2025</b>	<b>Situação 2025</b>
<b>Indicador 2517:</b> Qtde de práticas implementadas	01	04	Concluído
<b>Entrega 1564</b> - Realização de convênios, acordos e/ou termos de cooperação	<b>Previsto 2025</b>	<b>Realizado 2025</b>	<b>Situação 2025</b>
<b>Indicador 2518:</b> Qtde de Convênios, Acordos e/ou Termos de Cooperação firmados	01	02	Concluído

No que tange à superação da meta estabelecida para a Entrega 1564, a Unidade de Transparência promoveu a ampliação do Termo de Acordo de Cooperação Técnica nº 001/2024, firmado entre a CONTROL e a SEEC. Esta articulação, que contou com incremento orçamentário, consolidou a parceria com a SEMJIDH para a execução da 2ª Edição do Projeto 'Juventude no Controle', cujo planejamento e execução concentraram o foco institucional no primeiro semestre de 2025.

Viabilizada por uma robusta rede de cooperação técnica — incluindo a Controladoria-Geral da União (CGU) e a Receita Federal —, a iniciativa de caráter pedagógico e preventivo alcançou 52 unidades de ensino fundamental da rede estadual (do 6º ao 9º ano). Essa estratégia de capilaridade garantiu a presença do órgão de controle em todas as regiões do território potiguar, promovendo a formação cidadã de forma descentralizada.

Tabela 26

<b>Objetivo Geral 864</b> – Contribuir para a melhoria do serviço público prestado à sociedade, disponibilizando canais simplificados, automatizados e inteligentes de acesso e atendimento para ouvir, registrar, e tratar as demandas dos usuários dos serviços públicos estaduais e garantir a segurança de dados da Controladoria-Geral do Estado do RN.			
<b>Objetivo Específico 791</b> – Melhorar o desempenho da transparência do Executivo Estadual para produzir informações gerenciais que subsidiem a tomada de decisão dos gestores, através da ampliação de ações de	<b>Previsto 2025</b>	<b>Realizado 2025</b>	<b>Situação 2025</b>

divulgação, sensibilização e capacitação dos agentes públicos em geral			
<b>Indicador 2530:</b> Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria dias	15	18	Concluído
<b>Entrega 1573</b> – Promoção de curso sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI) para os operadores da Rede e-SIC RN	<b>Previsto 2025</b>	<b>Realizado 2025</b>	<b>Situação 2025</b>
<b>Indicador 2531:</b> Percentual de operadores e-SIC RN/LAI certificados	25	00	Paralisado
<b>Entrega 1574</b> – Instituição de pesquisa periódica de avaliação de políticas públicas estaduais	<b>Previsto 2025</b>	<b>Realizado 2025</b>	<b>Situação 2025</b>
<b>Indicador 2532:</b> Pesquisa de avaliação realizada	01	00	Paralisado
<b>Entrega 1575</b> - Capacitação sobre Transparência Pública para servidores do Executivo Estadual	<b>Previsto 2025</b>	<b>Realizado 2025</b>	<b>Situação 2025</b>
<b>Indicador 2533:</b> Quantidade de turmas realizadas	01	00	Paralisado
<b>Entrega 1576</b> – Realização de palestras de sensibilização, com os temas de Transparência, Lei de Acesso à Informação e Ouvidoria, em todos os órgãos do Executivo Estadual que utilizam o e-SIC RN e o Fala.BR	<b>Previsto 2025</b>	<b>Realizado 2025</b>	<b>Situação 2025</b>
<b>Indicador 2534:</b> Percentual de órgãos do Executivo Estadual sensibilizados	25	100	Concluído

Conforme já mencionado, o impacto pela priorização no acompanhamento das avaliações externas em 2025 se refletiu na agenda da Rede de Operadores e-SIC RN, inviabilizando as entregas 1573, 1574 e 1575, embora havendo alguma compensação pela meta superada na Entrega 1576, aproveitando a oportunidade de apresentação de conteúdo voltado à LAI e Governo Aberto, em painel de boas práticas, no I Encontro Estadual de Controle Interno, promovido pela CONTROL, em novembro/2025.

Tabela 27

<b>Objetivo Geral 865</b> – Fomentar a integridade, a participação e o controle social na gestão pública e na promoção de medidas de Governo Aberto, no âmbito do Estado do RN.			
<b>Objetivo Específico 794</b> - Disseminar conhecimentos e práticas voltadas para a temática da transparência e do controle social na administração pública, através de ações educativas, promocionais e integradas, contribuindo para a educação social, melhor oferta de serviços públicos, fortalecimento do controle social e exercício da cidadania plena	<b>Previsto 2025</b>	<b>Realizado 2025</b>	<b>Situação 2025</b>
<b>Indicador 2540:</b> % de usuários e-SIC RN respondentes da pesquisa de satisfação atendidos “Satisfatoriamente” (70%, até 2027)	63	44,49	Concluído

<b>Entrega 1583</b> - Realização de palestras de sensibilização/capacitação com os temas da Transparência, Ouvidoria e Controle para a sociedade civil organizada (conselhos, sindicatos, associações, ONGs, etc.)	<b>Previsto 2025</b>	<b>Realizado 2025</b>	<b>Situação 2025</b>
<b>Indicador 2543:</b> Qtde de ações de promoção à participação social	06	00	Paralisado
<b>Entrega 1584</b> - Realização de campanha de divulgação da Transparência e Ouvidoria, de forma clara, lúdica e objetiva, com distribuição de material gráfico e/ou audiovisual	<b>Previsto 2025</b>	<b>Realizado 2025</b>	<b>Situação 2025</b>
<b>Indicador 2544:</b> Campanha realizada	01	01	Concluído
<b>Entrega 1585</b> - Implantação/execução do Projeto “Juventude no Controle”, no âmbito da rede estadual de ensino	<b>Previsto 2025</b>	<b>Realizado 2025</b>	<b>Situação 2025</b>
<b>Indicador 2545:</b> Qtde de escolas participantes	25	52	Concluído

O exercício de 2025 foi marcado pelo avanço na maturidade da gestão pública estadual, evidenciado pela evolução no Índice de Transparência e Governança Pública - ITGP (Objetivo 865), garantindo ao Estado do RN 66,9 pontos (nível “Bom”), ocupando a 16ª posição no ranking nacional, com desempenhos superiores nas dimensões de Plataformas e Transformação Digital.

No entanto, o Objetivo Específico 794 não conseguiu atingir a meta pela baixa satisfação do usuário e-SIC RN, em reflexo ao desempenho da SEEC, órgão com significativo número de pedidos não respondidos (Gráficos 12 e 13 e Tabela 07), e a baixa satisfação do usuário com o órgão (Tabela 12), que impacta o Resultado Geral do Poder Executivo, obtido pela média dos órgãos.

Já Entrega 1583, restou prejudicada, como efeito da mobilização da Unidade de Transparência no atendimento das avaliações externas ocorridas em 2025, mas também pela inexistência de demandas específicas e de condicionantes de agenda institucional no período.

No âmbito das metas do PPA, o objetivo voltado à realização de campanhas de divulgação da Transparência e Ouvidoria (Entrega 1584) foi integralmente cumprido. A atuação da Controladoria na Rede LAI Nacional, sob coordenação da CGU e em articulação com a Assessoria de Comunicação da CONTROL, viabilizou publicações quinzenais sistematizadas que fortaleceram a disseminação de conteúdos sobre controle social e acesso à informação.

Paralelamente, a realização da 2ª edição do Projeto Juventude no Controle (Entrega 1585) foi alcançada com sucesso. A iniciativa mobilizou 52 escolas da rede estadual, promovendo a formação cidadã de estudantes do ensino fundamental por meio de capacitações presenciais e metodologias participativas, culminando na premiação das unidades de destaque e reafirmando o papel pedagógico do controle interno.

Tabela 28

<b>Objetivo Geral 865</b> – Fomentar a integridade, a participação e o controle social na gestão pública e na promoção de medidas de Governo Aberto, no âmbito do Estado do RN.			
<b>Objetivo Específico 795</b> - Promover o controle social e espaços de pactuação entre o Governo e a sociedade civil	<b>Previsto 2025</b>	<b>Realizado 2025</b>	<b>Situação 2025</b>
<b>Indicador 2546:</b> Dimensão Participação e Engajamento ITGP Transparência Internacional (adaptação)	65	66,9	Não iniciado
<b>Entrega 1587</b> - Criação do Conselho Estadual de Transparência e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos	<b>Previsto 2025</b>	<b>Realizado 2025</b>	<b>Situação 2025</b>
<b>Indicador 2548:</b> Conselho criado	01	01	Concluído
<b>Entrega 1588</b> - Estruturação do Conselho Estadual de Transparência e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos	<b>Previsto 2025</b>	<b>Realizado 2025</b>	<b>Situação 2025</b>
<b>Indicador 2549:</b> Conselho estruturado	01	00	Ações preparatórias

A Entrega 1587 foi realizada ainda em 2024, pelo Decreto Estadual nº 33.534/2024, que criou o Conselho Estadual de Transparência, Integridade e Participação Social (CTIPS), enquanto que a Entrega 1588 se encontra em fase de ações preparatórias, tendo havido publicação de chamamento público para a composição do conselho.

Tabela 29

<b>Objetivo Geral 866</b> - Instituir uma política estadual de Governo Aberto, elevando o nível da transparência ativa no Estado do RN, promovendo a melhoria da gestão pública, por meio da inovação, tecnologia, e fortalecimento do controle social e da democracia participativa.			
<b>Objetivo Específico 796</b> - Reestruturar a transparência ativa do Executivo Estadual, desenvolvendo novas funcionalidades para o Portal da Transparência, tornando-o dinâmico, personalizado, e, adequado às diretrizes de Governo Aberto e à LGPD, numa linguagem simples e clara para o cidadão, com a finalidade de proporcionar o aprimoramento da gestão da segurança e qualidade das informações.	<b>Previsto 2025</b>	<b>Realizado 2025</b>	<b>Situação 2025</b>
<b>Indicador 2550:</b> % de alcance do Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP) – Selo Ouro 85% a 94%	85	84,84	Concluído
<b>Entrega 1590</b> – Novo Portal da Transparência RN	<b>Previsto 2025</b>	<b>Realizado 2025</b>	<b>Situação 2025</b>
<b>Indicador 2552:</b> Portal da Transparência RN reestruturado	01	00	Ações preparatórias

A Entrega 1590, diante da complexidade e nível de detalhamento técnico ainda se encontra em fase de ações preparatórias: definição de termo de referência, pesquisa mercadológica, etc., inclusive com processo deflagrado para a contratação de empresa especializada em soluções e desenvolvimento de TI.

Tabela 30

<b>Objetivo Específico 797</b> - Promover maior publicidade dos atos de gestão e fomentar o controle social, através de divulgação de relatórios de avaliação ou monitoramento/acompanhamento do PPA e da gestão dos órgãos do Executivo Estadual, dando mais transparência às ações de Governo.	<b>Previsto 2025</b>	<b>Realizado 2025</b>	<b>Situação 2025</b>
<b>Indicador 2555:</b> Relatórios publicados anualmente	02	02	Concluído
<b>Entrega 1593</b> - Publicação do Relatório Anual de Avaliação do PPA	<b>Previsto 2025</b>	<b>Realizado 2025</b>	<b>Situação 2025</b>
<b>Indicador 2556:</b> Relatório Anual de Avaliação do PPA publicado	01	01	Concluído
<b>Entrega 1594</b> - Publicação do Relatório das Contas de Gestão	<b>Previsto 2025</b>	<b>Realizado 2025</b>	<b>Situação 2025</b>
<b>Indicador:</b> Relatório Anual das Contas de Gestão publicado	01	01	Concluído

As Entregas 1593 e 1594 vêm plenamente realizadas, com os relatórios disponibilizados na página institucional da CONTROL (<https://www.control.rn.gov.br/>):

- Relatório de Avaliação do PPA: [Relatório Contas de Governo 2024 Parte 2](#)
- [Relatório Anual das Contas de Gestão 2024](#)

## 6. RECOMENDAÇÕES

A Lei de Acesso à Informação (LAI) consolida-se como um pilar da democracia e um canal indispensável de diálogo entre o Estado e a sociedade. Mais do que uma obrigação legal, a transparência é um serviço público essencial que viabiliza o controle social e empodera o cidadão na fiscalização da gestão pública. Com o objetivo de fortalecer esse compromisso e aprimorar a entrega institucional, a Equipe Gestora apresenta as seguintes recomendações:

### 6.1. Gestão de Desempenho e Prazos

- Plano de Intervenção na SEEC:** Instituir força-tarefa ou comissão técnica mista temporária na Secretaria de Estado da Educação e da Cultura para o saneamento do passivo de 208 pedidos pendentes, visto que o órgão detém 86% das demandas represadas do Estado.
- Monitoramento de gargalos críticos:** Estabelecer um fluxo de alerta imediato da CONTROL para os órgãos que apresentarem pedidos com mais de 100 dias em aberto,

visando reduzir o impacto negativo no Tempo Médio de Resposta (TMR), que subiu para 21 dias em 2025.

## 6.2. Qualidade e Satisfação do Usuário

- a) **Retomada da Pesquisa de Avaliação da Qualidade da Resposta ao usuário e-SIC RN:** Reativar a pesquisa anual de qualidade da informação, descontinuada em 2025, para identificar as causas da queda no índice de usuários "Satisfatoriamente Atendidos", que atingiu seu nível histórico mais baixo (44,49%).
- b) **Programa de Capacitação em Transparência Passiva:** Promover novas turmas de Curso Sobre a LAI, e realizar oficinas de redação e clareza, linguagem simples para os operadores da Rede e-SIC RN, focando nos órgãos com nível "Baixo" de satisfação, para reduzir os índices de respostas consideradas insatisfatórias ou parciais.

## 6.3. Fortalecimento Institucional e Normativo

- a) **Regulamentação de Sanções por Omissão:** Concluir o estudo normativo para os casos de descumprimento reiterado da LAI, definindo procedimentos de apuração de responsabilidade para garantir a eficácia do sistema.
- b) **Consolidação do CTIPS:** Finalizar a estruturação do Conselho Estadual de Transparência, Integridade e Participação Social (CTIPS), assegurando a posse dos membros e o início do calendário de reuniões para fortalecer a governança aberta.
- c) **Instituição de Equipe Mínima para Gestão e Operacionalização da LAI:** Definir e elaborar regulamentação, pela CONTROL, da designação formal de, no mínimo, dois operadores do e-SIC em cada órgão do Executivo Estadual. Esta medida, fundamentada no art. 40 da Lei Federal nº 12.527/2011, é essencial para garantir a perenidade e a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Ao mitigar os riscos decorrentes da rotatividade de pessoal, a designação em duplicidade assegura o cumprimento de prazos e a preservação dos indicadores de desempenho da transparência pública.

## 6.4. Inovação e Educação Social

- a) **Expansão da Transparência Ativa:** Priorizar a contratação e o desenvolvimento do Novo Portal da Transparência RN, incorporando diretrizes de linguagem simples e adequação total à LGPD.
- b) **Institucionalização do Projeto Juventude no Controle:** Transformar o projeto em uma política pública permanente de formação cidadã e controle social, buscando ampliar o número de escolas participantes, inclusive alcançando o ensino médio.

## 6.5. Gestão da Informação

- a) **Classificação da Informação Sigilosa:** Apesar da publicação da Instrução Normativa nº 001/2022, que normatiza e institui o Manual para a Classificação da Informação Sigilosa, em janeiro/2022, até a presente data, apenas 02 (dois) órgãos finalizaram a verificação rigorosa e classificação das informações de suas competências, cabendo portanto, por parte da CONTROL o reforço no monitoramento da implementação do Manual junto aos

órgãos de forma mais estreita, a fim de proceder a publicação do Rol das Informações Classificadas, a teor de suas competências.

## 7. CONCLUSÃO

O exercício de 2025 foi desafiador para a Equipe da Transparência, que vivenciou ao longo do ano a situação inédita de passar por 03 avaliações externas, com focos e avaliadores diferentes, ocorrendo simultaneamente. Além disso, foram necessárias a reorganização e recomposição interna da Unidade de Transparência, devido às necessidades justas e pessoais de duas servidoras com uma notável história de serviço público e um legado inestimável para a CONTROL e ao compromisso com a sociedade potiguar, em prol da democracia pelas entregas de excelência no dever de transparência e acesso à informação.

Mesmo assim, entendemos que 2025 foi um ano de resiliência, mas também de uma trajetória de fortalecimento da transparência pública no Rio Grande do Norte, evidenciando que o acesso à informação transcendeu a barreira do dever legal para se tornar um serviço público essencial e um instrumento vivo de controle social. Entre as dificuldades relatadas neste documento, o Estado alcançou marcos significativos, como a manutenção do Selo Prata no Radar da Transparência Pública (84,84%) e o atingimento do Nível Bom no Índice de Transparência e Governança Pública (ITGP), ocupando posições de destaque no cenário nacional.

Entretanto, o desempenho global do Poder Executivo apresenta um paradoxo: ao mesmo tempo em que a cultura de transparência se amplia — demonstrado pelo êxito e capilaridade da 2ª edição do Projeto Juventude no Controle e pela superação de metas de capacitação no PPA —, gargalos operacionais internos geraram impactos negativos nos indicadores de eficiência. A concentração de demandas represadas em órgãos estratégicos, notadamente na SEEC, distorceu o Tempo Médio de Resposta (TMR) e contribuiu diretamente para o declínio histórico no índice de satisfação dos usuários, que atingiu seu patamar mais baixo (44,49%).

Diante desse cenário, a atuação da CONTROL para o próximo exercício deve ser orientada pela resolutividade e inovação. A implementação das recomendações listadas — como a força-tarefa na SEEC, a estruturação definitiva do CTIPS e a modernização do Portal da Transparência — é imperativa para reverter a tendência de queda na satisfação e assegurar que transparência ativa e passiva caminhem em sintonia.

Em última análise, o Relatório de 2025 reafirma que a transparência não é um estado estático, mas um processo de melhoria contínua. O compromisso para 2026 será o de converter os dados aqui analisados em ações de gestão que garantam ao cidadão potiguar um acesso à informação cada vez mais célere, íntegro e transformador.

Natal/RN, 27 de março de 2026.

**Equipe Técnica – LAI**