

Unidade de Transparência da
Controladoria-Geral do RN

Relatório de Gestão LAI RN - 2024



**RIO GRANDE
DO NORTE**
GOVERNO DO ESTADO



**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 - LAI

Lenira Maria Fonseca Albuquerque
Patrícia de Fátima Silva
Selma Maria Fontes Cerdoso Costa
Nalva Furtado Guarines dos Anjos

Colaboração - Equipe de Transparência

Ana Gabriela Silva do Nascimento
Gabriella Nogueira Pimente
Maria Olivia Mariz de Fariál

Projeto Gráfico e Diagramação

Assessoria Técnica e Assessoria de Comunicação da
CONTROL-ASCOM
Mariane de Andrade Guimarães

Disponível no site

www.control.rn.gov.br

Período de Análise

Janeiro a Dezembro de 2024



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	6
2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS EM RAZÃO DAS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO LAI – EXERCÍCIO 2023.....	7
2.1 Conclusão sobre as Recomendações do Rel. Anual da LAI 2023.....	11
3. CONTEXTUALIZAÇÃO.....	11
4. ANÁLISE QUANTITATIVA.....	15
4.1 Perfil do Usuário e-SIC RN.....	15
4.1.1 Gênero.....	15
4.1.2 Faixa Etária.....	16
4.1.3 Escolaridade.....	17
4.2 Pedidos de Acesso à Informação.....	18
4.2.1 Pedidos de Acesso à Informação Por Whatsapp.....	19
4.2.2 Pedidos Indeferidos.....	20
4.2.3 Indeferimentos Anos Anteriores.....	21
4.2.4 Concentração de Pedidos por Órgãos.....	22
4.2.5 Cumprimento dos Prazos/Órgãos.....	24
4.2.6 Tempo Médio de Resposta.....	26
4.3 Resolutividade.....	29
4.3.1 Resolutividade Mensal.....	29
4.3.2 Resolutividade Anual.....	30
4.4 Satisfação do Usuário.....	31
4.4.1 Satisfação do Usuário por Órgão.....	32
4.5 Recursos e Reclamações.....	35
4.5.1 Recursos.....	35
4.5.2 Reclamações.....	38
4.5.3 Evolução dos Recursos e Reclamações.....	39
5. QUALIDADE DA INFORMAÇÃO (Quali-SIC).....	40
5.1 Metodologia.....	41
6. ÍNDICE DA TRANSPARÊNCIA PASSIVA – RANKING da TRANSPARÊNCIA PASSIVA.....	45
6.1 Metodologia de Apuração do Índice.....	45
6.1.2 Indicador do TMR (Anual).....	45
6.1.3 Indicador de Resolutividade LAI (Anual).....	45
6.1.4 Indicador da Satisfação do Usuário e-SIC RN (Anual).....	46
6.2 Cálculo do Índice.....	46
6.3 Níveis de Classificação:.....	46
6.4 Quadro Metodológico:.....	46



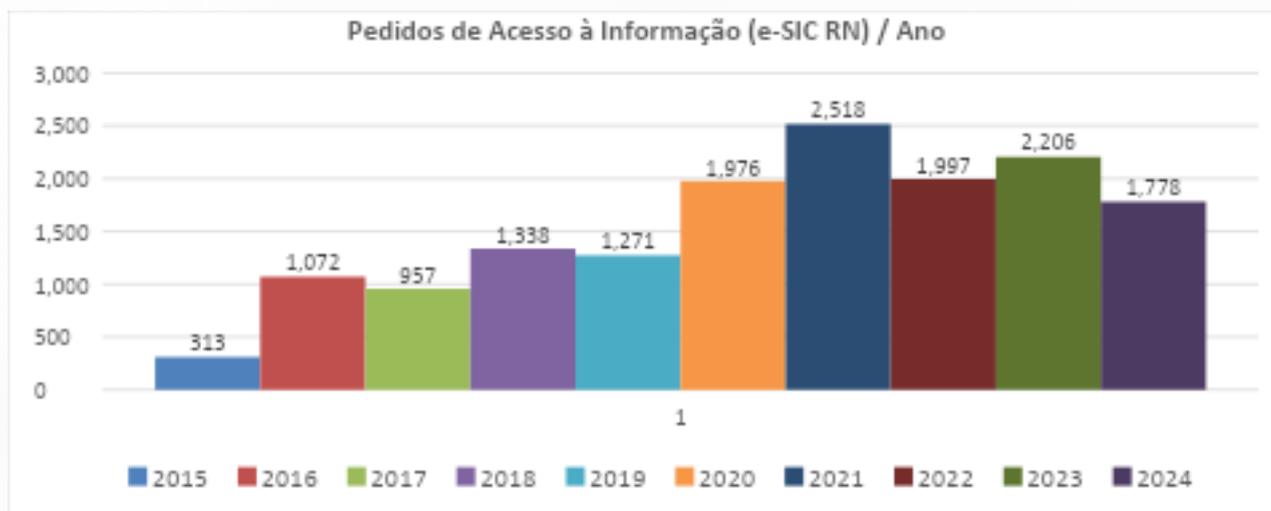
6.5	Resultados e Aplicação do ITP– Apresentação do Ranking.....	47
6.5.1	Classificação dos órgãos, segundo a aplicação do Índice.....	47
7.	CAPACITAÇÃO REDE LAI e-SIC RN.....	49
7.1	Capacitação para Operadores da Rede SIC.....	49
7.1.1	Capacitação para novos Operadores.....	50
7.2	Capacitação da Equipe LAI-CONTROL.....	51
7.3	Outros Cursos/Capacitações.....	51
8.	EDUCAÇÃO PARA O CONTROLE SOCIAL.....	52
8.1	Projeto Juventude no Controle.....	52
8.2	Outras Capacitações/Atividades.....	52
9.	METAS ESTABELECIDAS NO PPA 2024-2027.....	53
10.	PESQUISA OPERADORES DA REDE SIC RN.....	60
11.	RECOMENDAÇÕES.....	64
12.	CONCLUSÃO.....	66

1. INTRODUÇÃO

O objetivo deste Relatório é apresentar um panorama geral dos resultados da atuação do Governo Estadual no que se refere ao cumprimento da Lei Federal nº 12.527/2011 e à Lei Estadual nº 9.963/2015 (Lei de Acesso à Informação – LAI), permitindo o acompanhamento dos resultados do monitoramento e avaliação da gestão da LAI e operacionalização do Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC RN), no âmbito do Poder Executivo Estadual do Rio Grande do Norte durante o ano de 2024. Aqui apresentamos análises dos dados quantitativos e qualitativos, demonstrativos das atividades da gestão da LAI, informações sobre as metas estabelecidas no PPA 2024-2027, para o ano de 2024 – os avanços e obstáculos encontrados – e também informações relacionadas à transparência ativa. A análise foi pautada pelo desempenho do Estado do RN, correspondendo ao conjunto de todos os órgãos e entidades do Executivo Estadual ao longo do ano de 2024 e demonstra aspectos resultantes da gestão da LAI no RN: o tempo médio de resposta às demandas; a resolutividade no atendimento dos pedidos de acesso à informação; as reclamações e recursos recebidos em função das solicitações; a satisfação do cidadão/usuário do e-SIC RN e demais aspectos afins.

Inicialmente, observa-se que desde a implantação da LAI no Estado, em julho de 2015, é predominantemente crescente a participação social no que se refere à busca por informações relativas à gestão pública do executivo estadual, havendo pequenas oscilações no decorrer do período, conforme demonstrado no gráfico abaixo.

Gráfico 1



Convém ressaltar que a partir de julho de 2023, disponibilizamos mais um canal de comunicação com o cidadão quando iniciamos o atendimento LAI por *Whatsapp*, (atendimento centralizado na CONTROL), que vem crescendo dia a dia e, que em 2024 contou o total de 755 (setecentos e cinquenta e cinco) pedidos de acesso à informação, totalizando 2.533 (dois mil, quinhentos e trinta e três atendimentos realizados, somados às demandas recebidas pelo sistema e-SIC RN.

Estes dados, vem a indicar um crescente acesso da população às informações públicas, no decorrer dos anos desde 2015, ano de implantação da Lei de Acesso à Informação Estadual (Lei nº 9.963/2015), o que sugere maior transparência e mais participação social promovida pelo estado do Rio Grande do Norte.

2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS EM RAZÃO DAS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO LAI – EXERCÍCIO 2023

Antes de iniciarmos a análise dos registros de Solicitações de Informação efetuadas no exercício de 2024, cabe destacar as providências adotadas quanto às recomendações do Relatório de Gestão da LAI/2023. O intuito é verificar se as recomendações exaradas naquele relatório foram consideradas e se tais recomendações trouxeram reflexos no desempenho das demandas tratadas durante o ano de 2024.

Assim, da análise das providências adotadas com relação às recomendações do Relatório de Gestão da LAI de 2023 verificamos:

Tabela 01

RECOMENDAÇÃO	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO
<p>Classificação da Informação Sigilosa (art. 18 da Lei Estadual nº 9.963/2015) Apesar da publicação da Instrução Normativa nº 001/2022-CONTROL, 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;</p>	<p>Envio de Ofício Circular a todos os órgãos solicitando a classificação das informações sigilosas.</p>	<p>Atendida, embora o retorno por parte dos órgãos tenha sido só por parte da SESED.</p>
<p>Divulgação/Interiorização da LAI: ampliar e consolidar a parceria iniciada em 2021 com o GEFE, visando divulgar por meio da Rede Estadual de Educação, e junto ao tema Educação Fiscal, as diretrizes da LAI, contribuindo</p>	<p>Em 2024 as ações decorrentes da parceria com o Grupo de Educação Fiscal Estadual – GEFE arrefeceram em virtude de novas prioridades. Entretanto, a elaboração do Projeto Juventude no Controle, levou a LAI e a Transparência, juntamente com as outras</p>	<p>Atendido</p>

com a Educação para o Controle Social;	macrofunções do controle interno, às escolas, como fomento do controle social.	
Estabelecer parceria com a SEMJIDH: promover ações/eventos com a SEMJIDH de modo a alcançar os movimentos sociais quanto ao tema da Educação para o Controle Social;	Ações iniciadas com a participação, mesmo que incipiente, da SEMJIDH, por meio da Subsecretaria da Juventude, no projeto Juventude no Controle.	Iniciada
Qualidade da Informação: manter a pesquisa anual de qualidade da informação, assim como a capacitação/reciclagem com os operadores da Rede e-SIC RN;	Pesquisa realizada pelo 5º (quinto) ano consecutivo em outubro e apresentada em novembro/2024.	Atendida
Equipe Mínima para Gestão/Operacionalização da LAI: Reforçar, junto aos 10 (dez) órgãos que ainda não formalizaram o ato designatório de servidor responsável pelo acesso à informação (art. 40 da Lei de Acesso à Informação), que assim procedam, de modo a cumprir a obrigação legal, a fim de manter o serviço de operacionalização da LAI satisfatório e adequado à oferta de um serviço público de qualidade;	Atendido por 02 (dois) órgãos, outros 8 (oito) notificados.	Atendido Parcialmente / (Em Andamento)

<p>Preservação da continuidade do Serviço de Informação ao Cidadão: É conveniente que a CONTROL expeça Orientação Circular para todo o Executivo Estadual com relação à atenção quando do desligamento/substituição do operador e-SIC RN, de maneira a não gerar descontinuidade da atividade, que é realizada com prazos em dias corridos e, uma vez descontinuada, além de implicar em descumprimento da LAI, reflete no Tempo Médio de Resposta do órgão/entidade e consequentemente do Executivo Estadual, gerando baixos índices de efetividade no serviço entregue a sociedade.</p>	<p>Atendido por 84,6% dos órgãos.</p>	<p>Atendido Parcialmente</p>
<p>Sensibilização/Capacitação para coordenadores e subcoordenadores: elaborar e executar calendário de 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.</p>	<p>Atendemos pontualmente alguns órgãos/entidades quanto à sensibilização de chefias de setores por solicitação dos mesmos, realizamos essa atividade sob demanda, sem ter formalizado o calendário.</p>	<p>Atendido Parcialmente</p>

2.1 Conclusão sobre as Recomendações do Rel. Anual da LAI 2023

A análise do cumprimento das Recomendações nos mostra que das 7 (sete) recomendações emanadas do Relatório de Gestão da LAI – 2023, três (42,9%) foram cumpridas integralmente, outras três (42,9%) foram cumpridas parcialmente e uma (14,2%) está “em andamento”; o que nos mostra que houve um avanço em relação ao ano anterior (Relatório de Gestão da LAI – 2022) quando 33,3% das recomendações emanadas para 2023 foram cumpridas e, o mesmo percentual se repetiu para as “parcialmente atendidas” e “em andamento”.

Recomendações emanadas do Rel. de Gestão 2023 x Recomendações emanadas do Rel. de Gestão 2022

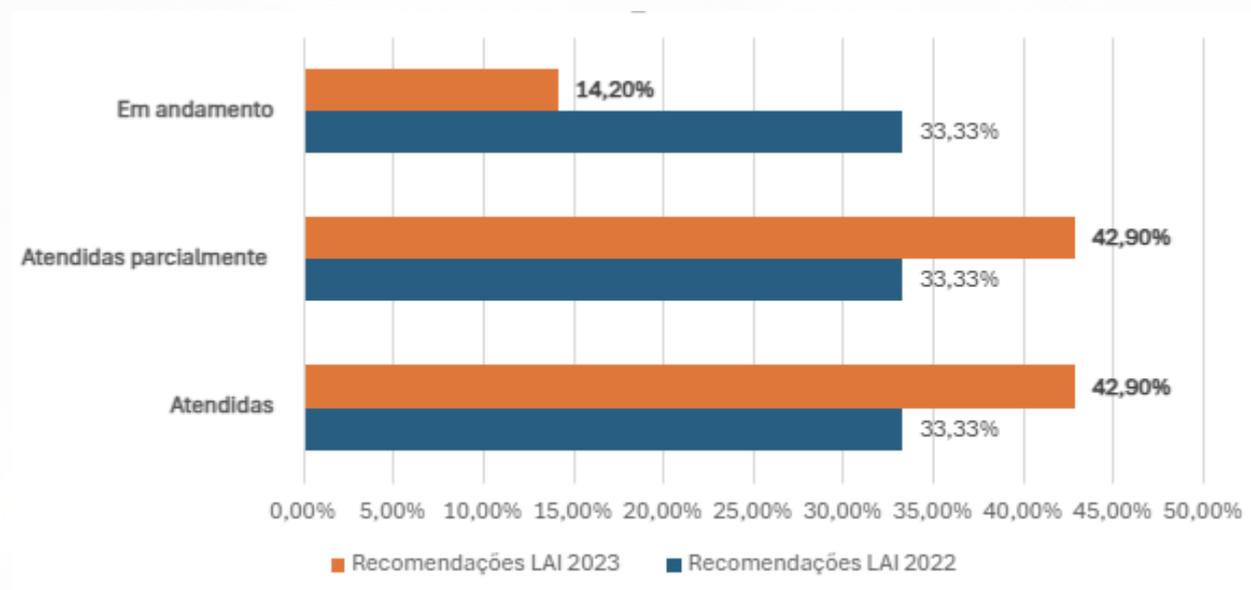


Gráfico 2

3. CONTEXTUALIZAÇÃO

A Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei Federal nº 12.527/2011), que entrou em vigor em 2012, veio ampliar a transparência pública no Brasil, sendo considerada um marco na evolução da transparência do país. Desde que foi criada, a LAI vem ampliando a comunicação entre o Estado e cidadãos e sendo utilizada como uma importante ferramenta para o conhecimento e fiscalização das ações da Administração Pública pela sociedade, para o acompanhamento da aplicação dos recursos públicos, contribuindo para o exercício do controle social.

Entretanto, em diferentes momentos, essa importante ferramenta sofreu tentativas de retrocesso. Um exemplo foi em 2019, com o Decreto Federal nº 9.690/2019, quando o Governo Federal decidiu mudar as regras para a classificação das informações ultrassecretas, ampliando para servidores comissionados e dirigentes de fundações, assim como empresas públicas, o poder de fazer essa classificação (atribuição exclusiva do Presidente da República, Vice-Presidente, Ministros de Estado e autoridades de mesma prerrogativa, Comandantes das Forças Armadas e Chefes de missões diplomáticas e consulares permanentes no exterior). Pressionado pela Sociedade Organizada e Poder Legislativo, o Governo decidiu revogar o Decreto.

Em 2020, a Medida Provisória nº 928 suspendeu os prazos de pedidos de acesso à informação via LAI, diante da pandemia, e impedia que o cidadão pudesse impetrar recursos nestes casos. A medida foi declarada inconstitucional pelo Supremo Tribunal Federal.

Em 2021 o relatório da ONG Transparência Internacional, que apresenta o Índice de Percepção da Corrupção e onde constam considerações acerca da situação do Brasil, é relatado: “(...) ataques à imprensa e à sociedade civil ameaçam a produção de informações de interesse público e o controle social, consideradas frentes essenciais de combate à corrupção”. Quanto a isto, vínhamos observando, em nível nacional, cotidianamente os meios de comunicação mostrando jornalistas comunicando a falta de respostas do Governo Federal para inúmeros questionamentos realizados, descumprindo os princípios básicos da LAI, tendo, inclusive, denunciado a existência de um “orçamento secreto”.

Em 2023, ainda como repercussão das mudanças ocorridas com a troca de governo, à nível federal, ocorrida no ano anterior e as fragilidades encontradas nas áreas institucionais responsáveis pela transparência e controle social, tão bem traduzidas pela Transparência Internacional como: “redução drástica de transparência e do acesso à informação pública, por meio do apagão de dados governamentais, emprego de sigilos abusivos e restrições de acesso”, não foi possível a realização da 3ª (terceira) avaliação da transparência pública, realizada bianualmente pelo projeto “Escala Brasil Transparente 360º”, promovido pela Controladoria Geral da União-CGU, tendo sido adiada para 2024, ano em que se trabalhou a reconstrução dos institutos de transparência dentro da estrutura governamental e, a avaliação capitaneada pelo projeto “Escala Brasil Transparente 360º”, foi novamente adiado.

O documento “Retrospectiva Brasil 2024”, da Transparência Internacional, publicado em fevereiro de 2025, demonstrou por meio de exemplos concretos, que brechas na legislação (LAI) ainda permitem o uso indevido do sigilo. Como resposta a CGU informou que deverá ser enviado, ainda no início de 2025, projeto de lei ao Congresso para disciplinar melhor o sigilo referente a informações pessoais. Este projeto de lei deverá alterar a LAI, sendo uma tentativa de diminuir a aplicação abusiva do sigilo de 100 anos, como é, até então, previsto no art. 31 da Lei Federal nº 12.527/2011.

No Rio Grande do Norte, a LAI está regulamentada pela Lei Estadual nº 9.963, de 27 de julho de 2015, e o Decreto Estadual nº 25.399, de 31 de julho de 2015, que criou no âmbito do Executivo Estadual o Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC RN).

Desde que o e-SIC RN foi criado cerca de 15.600 (quinze mil e seiscentos) pedidos de acesso à informação foram recebidos, destes, 1.418 (mil quatrocentos e dezoito) ou 8,7% (oito vírgula sete por cento) foram indeferidos (por estarem fora da competência do executivo estadual; ou por falta de clareza na descrição do pedido; ou por dados insuficientes para o atendimento do pedido ou, outros motivos diversos). Dos pedidos deferidos, apenas 31 (trinta e um) ou 0,2% (zero vírgula dois por cento) ainda aguardam a resposta. Em 2024 foram 1.922 (um mil, novecentos e vinte e dois) novos pedidos recebidos pelo e-SIC RN que, somados às 775 (setecentos e setenta e cinco) demandas recebidas por telefone/*Whatsapp* somam o total de 2.533 (dois mil quinhentos e trinta e três), representando um aumento de cerca de 8% (oito por cento) nas solicitações recebidas em relação ao ano anterior.

No ano em análise (2024), aplicamos pelo quinto ano consecutivo, a pesquisa relativa à qualidade das informações entregues pelo Executivo Estadual aos cidadãos (aplicada pela primeira vez em 2020 utilizando dados de 2019). A pesquisa tem por objetivo identificar a existência de avanços ou retrocessos, em relação à qualidade da informação entregue ao cidadão, por meio das respostas apresentadas pelos órgãos do Executivo Estadual.

É importante ressaltar que a Controladoria realizou em 2024 novas parcerias, que resultaram na realização de novos eventos e capacitações, visando divulgar melhor a LAI e a transparência pública. A divulgação pelas Redes Sociais foi mantida e a parceria realizada com a Secretaria da Educação, do Esporte e do Lazer – SEEC foi ampliada e fortalecida com a execução do projeto Juventude no Controle que também ampliou a

parceria com a Controladoria-Geral da União-CGU e obteve apoio da Receita Federal, para fins de divulgação e fortalecimento do controle social.

A parceria com o Grupo de Educação Fiscal Estadual – GEFE, foi arrefecida no ano de 2024 em virtude da priorização da execução de novos projetos como o Juventude no Controle, destinado a alunos e professores da rede estadual de educação do RN.

Neste ano (2024), a exemplo de anos anteriores, a transparência dos estados, do distrito federal e de alguns municípios foi avaliada por meio do Programa Nacional de Transparência Pública – PNTC cujo objetivo é examinar o nível de transparência ativa nos sites institucionais do Poder Público nas três esferas de governo (União, Estados e Municípios). O Programa é uma realização da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil- ATRICON e Tribunais de Contas da União (TCU) e do Estado de Mato Grosso.

O resultado desta avaliação, publicado no “Radar da Transparência Pública”, instrumento desenvolvido também pelo PNTP, apresenta, por meio do Índice de Transparência – e a partir de critérios considerados “essenciais” e “recomendados” – em forma de *Ranking*, o nível de transparência dos estados brasileiros. Como resultado da primeira avaliação, em 2023, o RN atendeu a 100% (cem por cento) dos critérios essenciais e, no total obteve 83,35% (oitenta e três vírgula trinta e cinco por cento) no nível de transparência, alcançando o “Selo Prata” em Transparência Pública. Em 2024, nova rodada de avaliação, novos critérios acrescentados e o RN conseguiu superar a marca do ano anterior, com a pontuação 89,13% (oitenta e nove vírgula treze por cento), melhorando sua performance e chegando ao **“Selo Ouro”** em transparência pública.

Feito este breve panorama, seguiremos apresentando os dados quantitativos resultantes do acompanhamento, monitoramento e gestão da LAI, incluindo informações sobre a transparência ativa e passiva, mas especialmente, dos pedidos de acesso à informação recebidos durante o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024. O presente relatório representa o resultado do esforço coletivo da Equipe gestora da LAI, composta por 04 (quatro) servidoras, que vêm trabalhando de forma muito integrada com a Equipe gestora do Portal da Transparência” – composta por 01 (uma) servidora e 02 (duas) estagiárias, e ainda com o conjunto de 127 (cento e vinte e sete) operadores da LAI que, embora atuem em seus respectivos órgãos, constituem, de modo conjunto, a força que move e faz avançar a Transparência RN.

4. ANÁLISE QUANTITATIVA

4.1 Perfil do Usuário e-SIC RN

Ao ser implantado o Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC RN), foi criado um formulário para ser respondido pelo cidadão, de modo opcional, quando da solicitação de um pedido de acesso à informação. A partir da obtenção destas informações, conseguimos organizar alguns dados estatísticos, de modo a delimitar o perfil do cidadão usuário do e-SIC RN.

Neste formulário, além dos dados exigidos pela LAI (identificação do requerente), solicitamos que sejam informados o gênero, a escolaridade, a data de nascimento, a profissão e o endereço. A partir do retorno destas informações, apresentamos o perfil do usuário do Sistema de Informação ao Cidadão RN em dois momentos distintos: em 2015, ano da implantação do e-SIC RN; e em 2024, para mensurar a partir de uma perspectiva atual, de modo que possamos identificar mudanças ocorridas (ou não) no decorrer dos 08 (oito) anos de implantação da LAI no RN.

4.1.1 Gênero

Em 2015, primeiro ano de atuação da LAI no Executivo Estadual, 61,6% (sessenta e um vírgula seis por cento) dos cidadãos que responderam ao formulário referente ao perfil do usuário no sistema e-SIC RN, se declararam do sexo masculino e 38,4% (trinta e oito vírgula quatro por cento) declararam ser do sexo feminino.

Oito anos depois, em 2023, o percentual de usuários do sistema e-SIC RN, respondentes do questionário é de 63,6% (sessenta e três vírgula seis por cento) dos usuários. Desta população de respondente, 53,1% (cinquenta e três vírgula um por cento) se identificam como do gênero masculino; 46,2% (quarenta e seis vírgula dois por cento) como feminino e 0,7% (zero vírgula sete por cento) se identificam como "Outros".

Gráfico 3

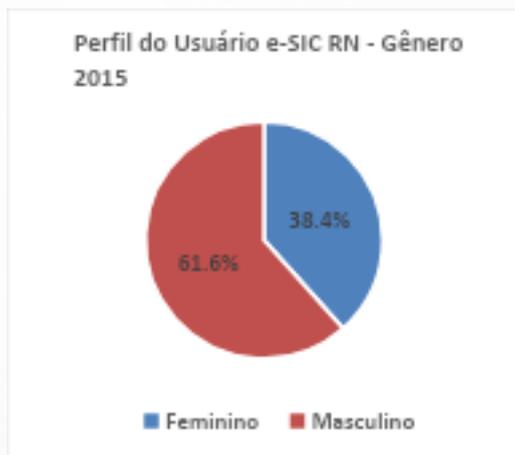
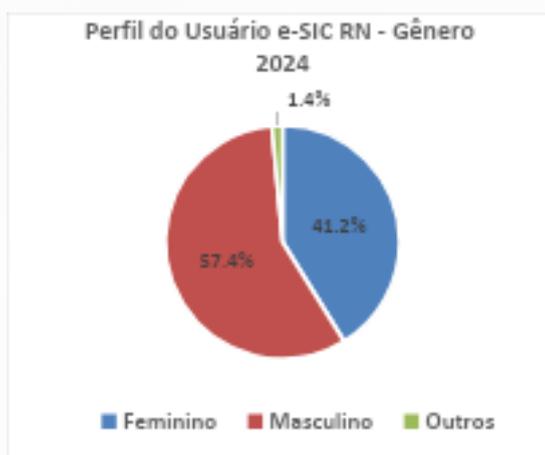


Gráfico 4



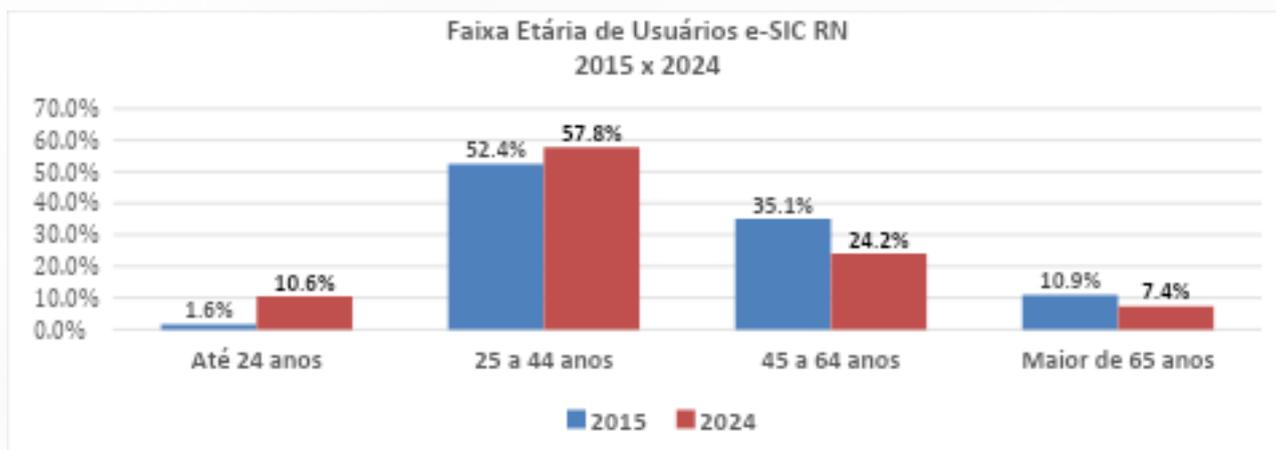
Embora percebamos uma diferença de 2,8% (dois vírgula oito por cento) dos usuários, respondentes do questionário, que se identificam com o gênero feminino, entre os anos de 2015 e 2024, a predominância de gênero continua sendo do público (usuário) masculino. Em 2024 tivemos também 1,4% (um vírgula quatro por cento) dos respondentes que não se identificaram com nenhum dos dois gêneros e marcaram a opção “outros” (esta opção não existia em 2015).

Cerca de 10,2% (dez vírgula dois por cento) dos cidadãos usuários do e-SIC RN em 2015, não responderam a estas questões no formulário que traça o perfil do usuário. Em 2024 foram 37,6% (trinta e sete vírgula seis por cento) os não respondentes.

4.1.2 Faixa Etária

Quanto à faixa etária, observamos que a grande maioria dos usuários do e-SIC RN, mais da metade dos respondentes ao formulário, está entre 25 (vinte e cinco) e 44 (quarenta e quatro) anos de idade, não havendo mudança significativa entre os anos de 2015 e 2024 (em ambos os casos é a faixa etária de maior presença). Por outro lado, observamos o crescimento da faixa mais jovem – até 24 (vinte e quatro) anos – que passou de 1,6% (um vírgula seis por cento) para 10,6% (dez vírgula seis por cento), assim como notamos a diminuição nas faixas etárias onde predomina o público de maior idade (45 a 64 anos e 65 anos e +).

Gráfico 5

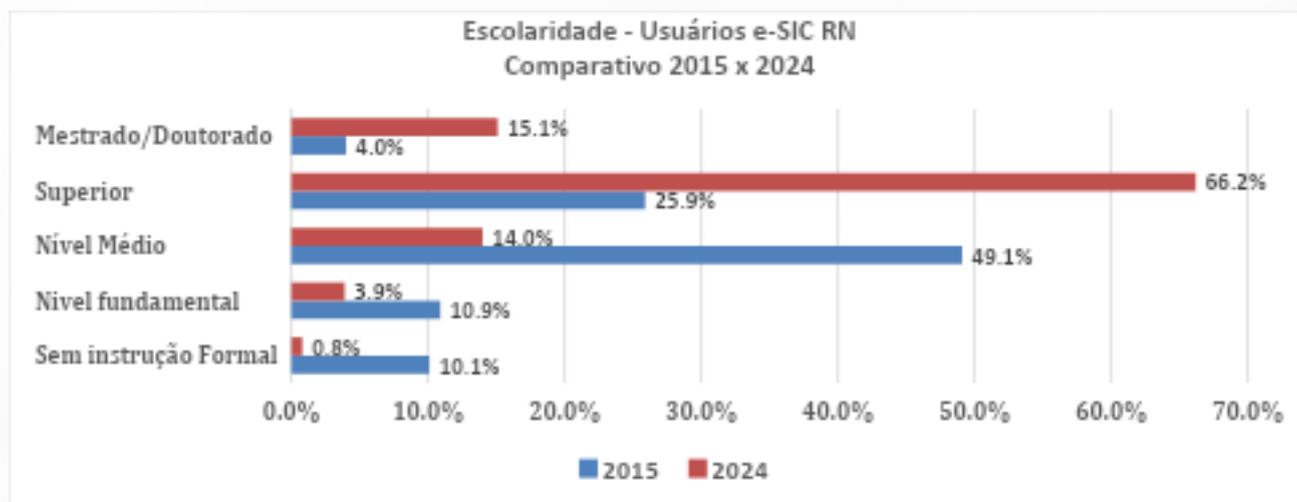


Convém observar que, em 2015, apenas 17,6% (dezessete vírgula seis por cento) dos usuários do e-SIC RN deixaram de responder ao formulário, ao passo que em 2023 foram 39,5% (trinta e nove vírgula cinco por cento) que não responderam, o que significa que o gráfico acima foi construído com 82,4% e 60,6% (sessenta vírgula seis por cento) dos usuários e-SIC dos anos de 2015 e 2023, respectivamente.

4.1.3 Escolaridade

Ao observarmos o Perfil do usuário e-SIC RN demonstrado pelos respondentes do formulário “Informações do Solicitante”, no que compete à Escolaridade nos anos de 2015 e 2024, vemos que houve uma significativa mudança no perfil dos cidadãos solicitantes de informações. Em 2015, prevaleciam usuários com nível Médio, representando 49,1% (quarenta e nove vírgula um por cento) dos pedidos de informação. Em 2024, passou a prevalecer usuários (respondentes do formulário) com nível superior, correspondendo a 66,2% (sessenta e seis vírgula dois por cento) dos demandantes, sendo seguido por usuários de nível mestrado/doutorado e de nível médio, com 15,1% (quinze vírgula um por cento) 14,9% (quatorze vírgula nove por cento), respectivamente, como demonstrado no gráfico abaixo.

Gráfico 6



No tocante ao quesito escolaridade, em 2015 tivemos 13,1% (treze vírgula um por cento) dos usuários do Sistema se abstendo de responder ao formulário. À medida que aumentava o número de usuários do e-SIC RN, aumentava também a quantidade de pessoas que preferiram se abster de preencher o questionário de identificação, chegando em 2024 com 40,3% (quarenta vírgula três por cento) dos cidadãos solicitantes de informações.

4.2 Pedidos de Acesso à Informação

Ao realizarmos nossa análise, verificamos, inicialmente, a ocorrência de diminuição nos pedidos de acesso à informação recebidos pelo sistema de informação ao cidadão-e-SIC RN, no período em questão (janeiro a dezembro/2024), comparativamente ao ano anterior. Em 2023, foram 2.206 (dois mil duzentos e seis) solicitações recebidas por meio do Sistema e-SIC RN, ao passo que em 2024 foram recebidas por meio do e-SIC, 1.778 (um mil, setecentos e setenta e oito) demandas, conforme gráfico abaixo.

Gráfico 7



Entretanto, iniciamos em julho/2023 o atendimento via *Whatsapp* e, no período de janeiro a dezembro de 2024 chegamos a atender 755 (setecentos e cinquenta e cinco) pedido de acesso à informação por este canal que, somados aos 1.778 (um mil, setecentos e setenta e oito) recebidos diretamente pelo e-SIC, temos 2.533 (dois mil, quinhentos e trinta e três) atendimentos. Ressaltando que os atendimentos contabilizados pelo canal de *Whatsapp* são os realizados pela CONTROL.

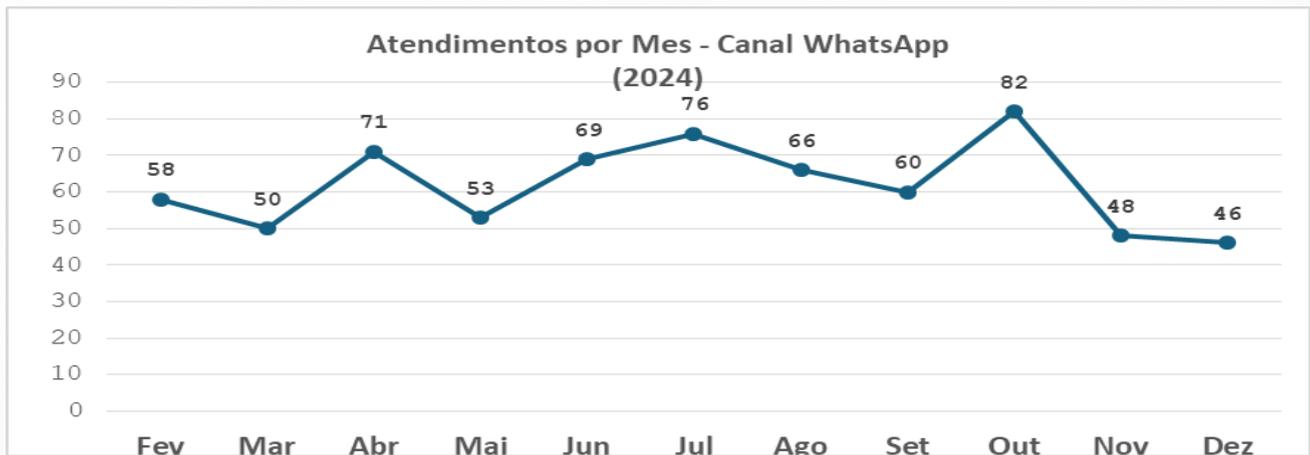
Tabela 02

Atendimentos 2024	Quantidade:
Atendimentos e-SIC RN	1.778
Atendimentos <i>Whatsapp</i>	755
Total 2024	2.533

4.2.1 Pedidos de Acesso à Informação Por *Whatsapp*

Em dezembro/2024 atendemos a 46 (quarenta e seis) pedidos de acesso à informação em que o cidadão utilizou o canal *Whatsapp* para manifestar-se. Somados os atendimentos recebidos nos meses de janeiro a dezembro, somamos 755 (setecentos e cinquenta e cinco) demandas recebidas por este canal, no ano de 2024, ao longo dos meses.

Gráfico 08



Assim como no sistema e-SIC RN, o atendimento via *Whatsapp* também contempla uma pesquisa de satisfação, onde o cidadão é convidado a dizer se foi “atendido satisfatoriamente”, “atendido parcialmente” ou “não foi atendido” na sua demanda. Abaixo retratamos o resultado desta pesquisa, obtido ao longo dos meses de 2024:

Gráfico 09

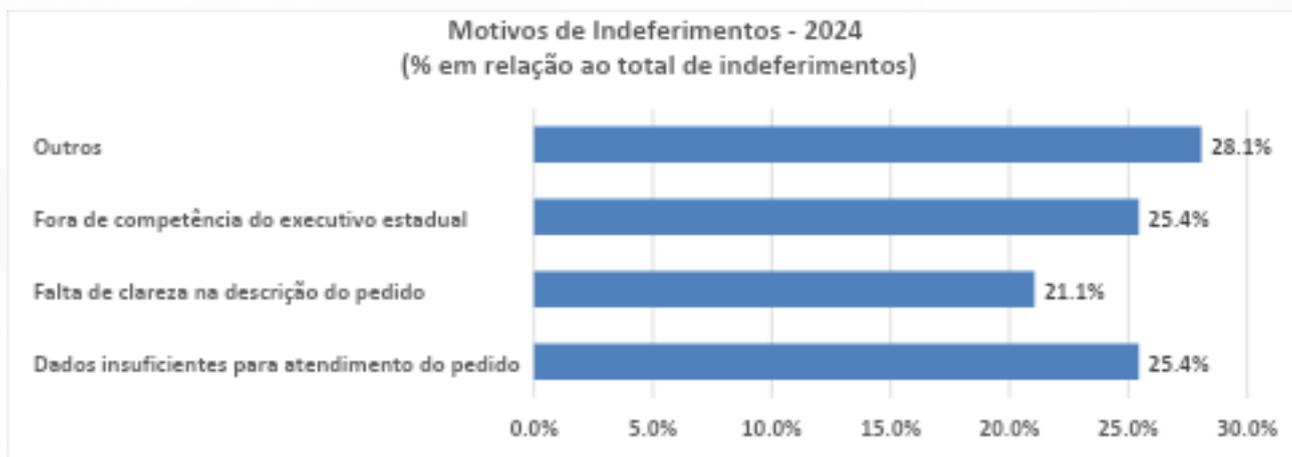


4.2.2 Pedidos Indeferidos

Durante o ano de 2024, tivemos 114 (cento e quatorze) pedidos de acesso à informação indeferidos, no e-SIC RN, ou seja, 6,4% (seis vírgula quatro por cento) do total das solicitações recebidas. Este número representa também 25 (vinte e cinco) indeferimentos a menos que no ano de 2023, quando foram 139 (cento e trinta e nove) demandas indeferidas. Os motivos que levaram aos indeferimentos em 2024 foram: 29 (vinte e nove) pedidos por estarem "Fora da competência do Executivo Estadual"; 24

(vinte e quatro) indeferimentos por "Falta de clareza na descrição do Pedido"; mais 29 (vinte e nove) por "Dados insuficientes para atendimento do Pedido"; e 32 (trinta e dois) pedidos por motivo "Outros".

Gráfico 10



Os órgãos com mais indeferimentos a Pedidos de Acesso à Informação em 2024 foram:

Tabela 03

ÓRGÃO	Qtde. Pedidos de Informação Indeferidos	% em relação ao total de Pedidos Indeferidos
DETRAN	50	43,8 %
CONTROL	18	15,9%
SESED	9	7,9%
PCRN	6	5,3%
SESAP	4	3,5%
SEFAZ	4	3,5%
Outros (18 órgãos)	23	20,1%
Total:	114	100%

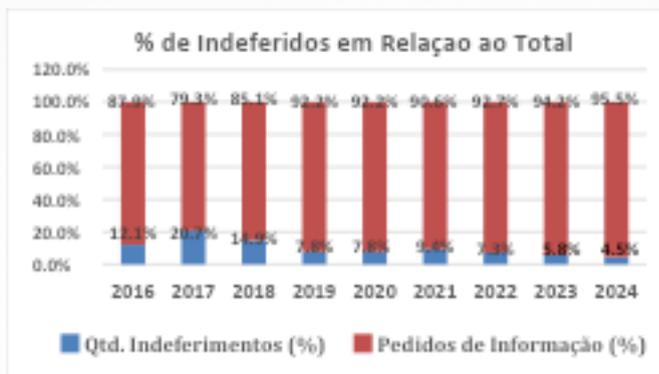
4.2.3 Indeferimentos Anos Anteriores

Em 2024 tivemos 4,5% (quatro vírgula cinco por cento) dos pedidos de acesso à informação indeferidos. Em 2023 foram de 5,8% (cinco vírgula oito por cento), o que representa 1,3% (um vírgula três por cento) menos solicitações indeferidas, em relação ao total de pedidos de informações recebidos no ano anterior.

Gráfico 11



Gráfico 12



Percebemos que o percentual de indeferimentos vem diminuindo desde o ano de 2018, o que sugere que o cidadão vem utilizando com mais propriedade a ferramenta de acesso à informação (e-SIC RN).

4.2.4 Concentração de Pedidos por Órgãos

Em 2024, 51 (cinquenta e um) órgãos receberam 1.778 (um mil, setecentos e setenta e oito) pedidos de informação (PI), sendo que 6 (seis) órgãos concentraram 38,4% (trinta e oito vírgula quatro por cento) das demandas, recebendo cada um, mais de 100 solicitações (EMATER, SESAP, SEEC, SEAD, SESED e DETRAN). Outros 10 (dez) órgãos receberam 40,9% (quarenta vírgula nove por cento) das solicitações, ou seja, 16 (dezesseis) órgãos acumularam 79,3% (setenta e nove vírgula três por cento) dos pedidos de acesso à informação em 2024.

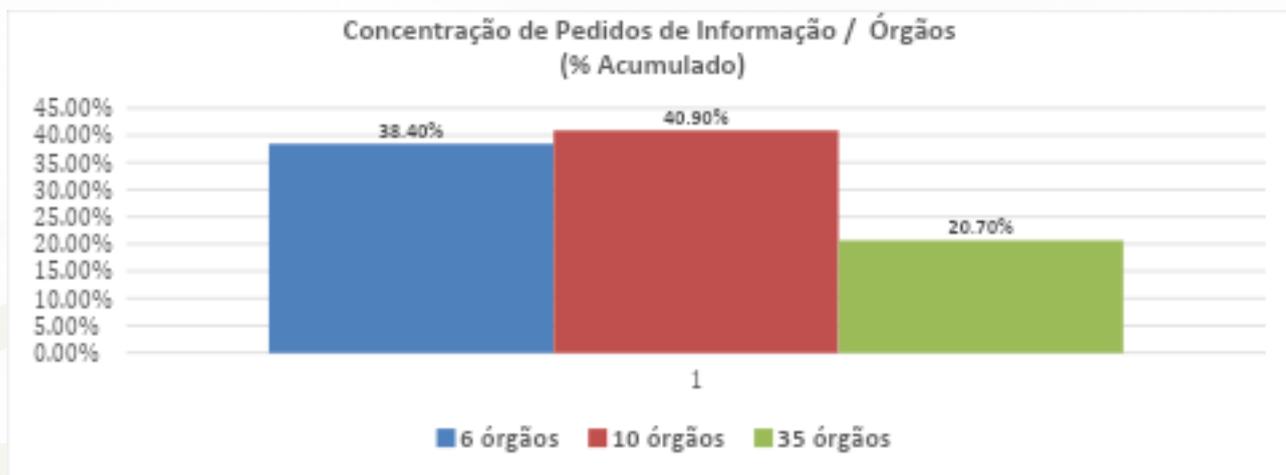
Tabela 04

Qtde. Pedidos Recebidos	Qtde. Órgãos	Percentual Acumulado (%)	Órgãos
+ 100	6	38,4%	EMATER, SESAP, SEEC, SEAD, SESED e, DETRAN.
50 a 100	10	40,9%	SEAP, PCRN, PMRN, SET, CONTROL, PGE, CAERN, UERN, DER e FUNDASE.
0 a 49	35	20,7%	AGN, ARSEP, ASSECOM, CBM, CEASA, IPERN, ITEP, CEHAB, DATANORTE, DEI, EGOV, EMATER, EMPARN, EMPROTUR, FAPERN, FJA, GAC,

			HEMOCENTRO, IDEMA, IDIARN, IGARN, JUCERN, IPEM, POTIGAS, SAPE, SEDEC, SEGRI, SEMARH, SEPLAN, SETHAS, SIN, SEDRAF, SETUR, SEMJIDH e INST.KENNEDY.
1.778	51	100%	51 órgãos

Deste modo, 06 (seis) órgãos, ou seja, 11,8% (onze vírgula oito por cento), recebem 38,4% (trinta e oito vírgula quatro por cento) dos pedidos de acesso à informação, uma média de 113,7 (cento e treze vírgula nove) solicitações por ano. Outros 10 (dez) órgãos receberam 20,7% (vinte vírgula sete por cento) das demandas, cerca de 72,8 (setenta e dois vírgula oito) pedidos por ano em 2024 e, 35 (trinta e cinco) órgãos, ou seja, 68,6% (sessenta oito vírgula seis por cento) receberam em média, 10,5 (dez vírgula cinco) demandas por ano, demonstrando um grande "desequilíbrio" quanto ao número de pedidos recebidos por órgão.

Gráfico 13

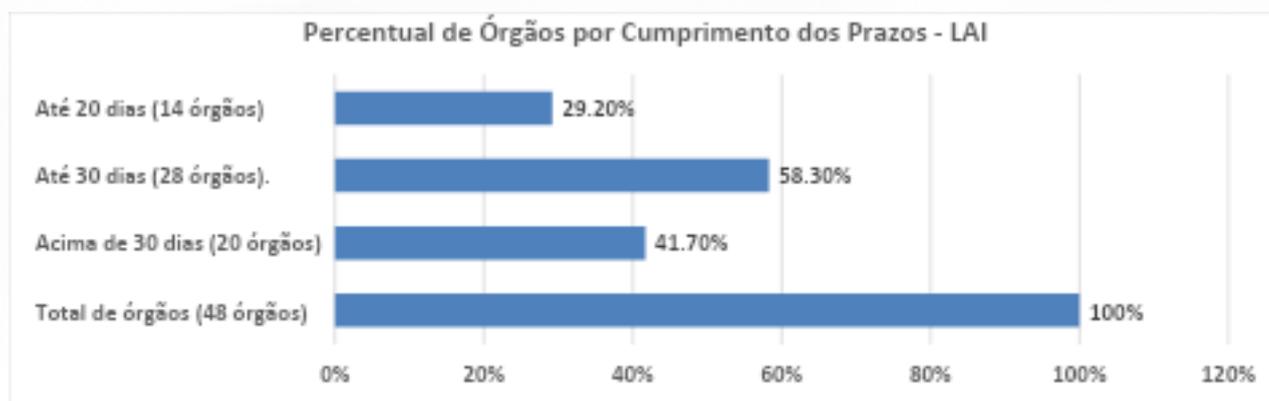


Dos 35 (trinta e cinco) órgãos que receberam menos de 50 (cinquenta) pedidos de acesso à informação, 24 (vinte e quatro) receberam menos de 10 solicitações no ano, totalizando 107 solicitações, ou 6,0% (seis por cento) do total de demandas para 47% (quarenta e sete por cento) dos órgãos.

4.2.5 Cumprimento dos Prazos/Órgãos

Dos 51 (cinquenta e um) órgãos que receberam pedidos de acesso à informação em 2024, 48 (quarenta e oito) responderam pedidos de acesso à informação por meio do e-SIC RN. Destes, 14 (quatorze) finalizaram todas suas demandas em até 20 (vinte) dias, cumprindo integralmente o prazo estabelecido pela LAI (AGN, CBM, CEASA, CEHAB, DATANORTE, EGRN, EMATER, PMRN, FUNDASE, IGARN, POTIGAS, SEDEC, SETHAS, e SETUR). Somados a estes, outros 14 (quatorze) cumpriram o prazo de até 30 (trinta) dias, necessitando assim de justificativa para prorrogação por mais 10 (dez) dias, conforme previsto na LAI.

Gráfico 14

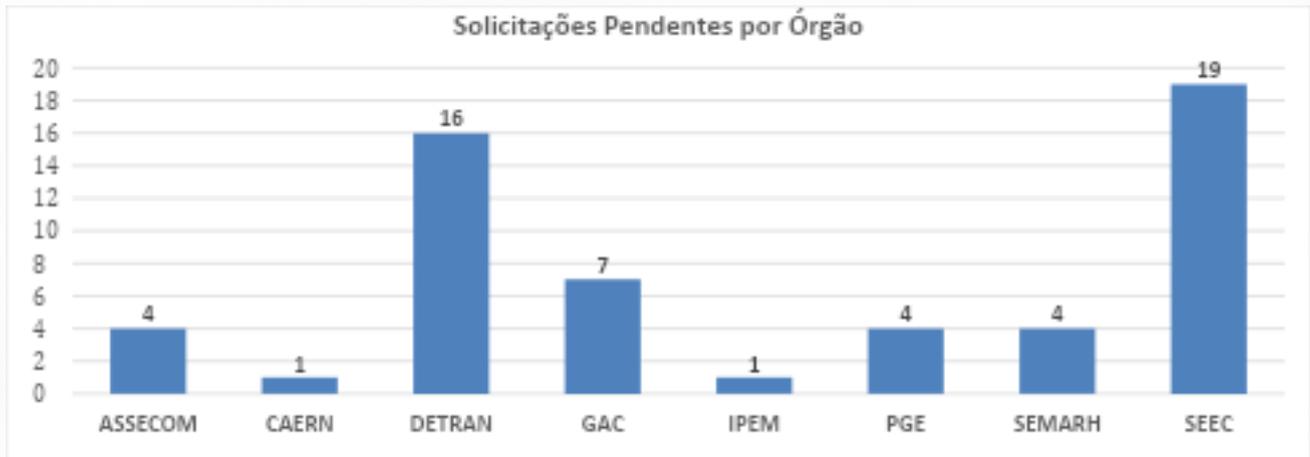


Os demais órgãos, 20 (vinte), tiveram pelo menos uma demanda respondida acima de 30 (trinta) dias. Destes órgãos, a SEEC se destaca entre os demais por responder 149 (cento e quarenta e nove) pedidos de acesso à informação durante o ano de 2024, sendo 103 (cento e três) deles fora do prazo, perfazendo o total de 69,12% (sessenta e nove vírgula doze por cento) do total de suas demandas no ano de 2024 respondidas fora do prazo legal (acima de 30 dias).

Cumpra ressaltar que, findo o ano de 2024, tínhamos 08 (oito) órgãos com demandas com prazo vencido (ASSECOM, CAERN, DETRAN, GAC, IPEM, PGE, SEMARH e SEEC).

Referência: 31/12/2024

Gráfico 15



Dos órgãos com pedidos de informação pendentes, a **SEEC e DETRAN possuem 33,9% (trinta e três vírgula nove por cento) e 28,6% (vinte e oito vírgula seis por cento) respectivamente, do total de demandas que aguardam resposta.** Logo após vem o **GAC, com 12,5 % (doze vírgula cinco por cento)** dos pedidos de acesso à informação com prazo vencido, depois a **ASSECOM, PGE e SEMARH, com 7,1% (sete vírgula um por cento) cada e, o IPEM e a CAERN, com 1,8% (um vírgula oito por cento) cada um.** Entre as demandas represadas, com prazo vencido, 17 (dezessete) delas possuem mais de 100 (cem) dias em aberto, conforme quadro abaixo:

Tabela 05

Pedidos de Acesso à Informação com mais de 100 dias em aberto* 2024		
Órgão	Protocolo e-SIC RN	Dias em Aberto
GAC	24092019113019839	1.956
GAC	16112019183255147	1.903
GAC	1407202065828697	1.662
SEEC	03082021205439183	1.277
GAC	16082021105654277	1.264
GAC	31082021143331859	1.249
GAC	01112022171451485	822
SEEC	1801202317262226	744
ASSECOM	03082023153147531	547

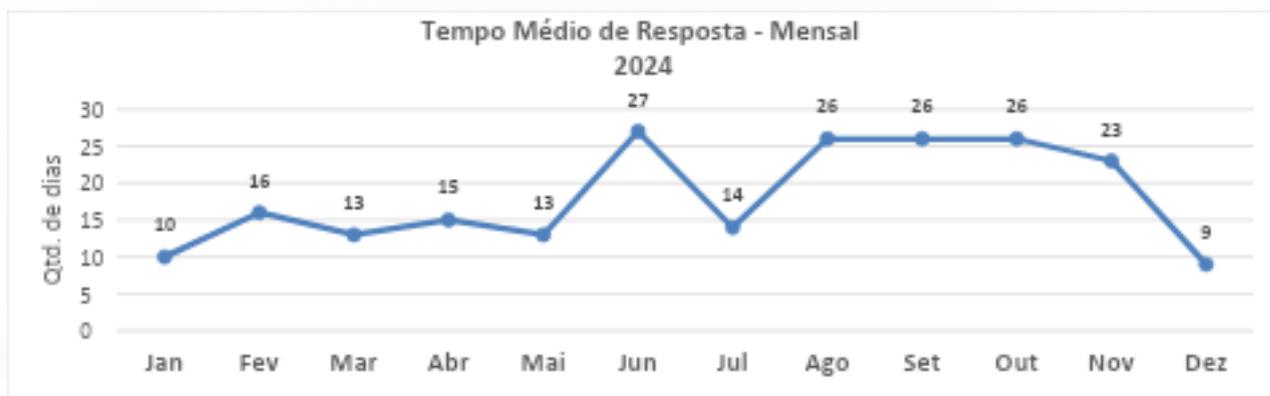
ASSECOM	0801202422113359	389
ASSECOM	08012024185025393	389
ASSECOM	0805202412513762	268
GAC	09052024154210220	267
SEEC	1106202484652370	234
SEEC	30072024124137447	185
SEEC	081020249151462	115
SEEC	081020249186238	115

***Referência: 31/01/2024**

4.2.6 Tempo Médio de Resposta

Quanto ao tempo médio de resposta (TMR), observamos um aumento desta média no mês de junho e nos meses de agosto a outubro, conforme gráfico abaixo.

Gráfico 16



***O TMR é calculado em dias**

Comparando o desempenho de 2024 com o ano anterior, percebemos que, com exceção dos meses de janeiro, maio, novembro e dezembro, o desempenho em 2024 foi abaixo do ano anterior (2023).

Quanto a média anual (TMR) de 2024, que resultou em 18,2 (dezoito vírgula dois) dias, houve uma queda de desempenho relacionada ao ano de 2023, cujo TMR anual foi de 13,1 (treze vírgula um) dias – melhor desde o início da LAI RN.

Gráfico 17



*O TMR é calculado em dias

Entretanto, o desempenho de 2024 ficou abaixo da média geral, considerando o intervalo de tempo 2015 a 2024, o que é um fator positivo.

Tabela 06

TMR Ano 2024	TMR Geral (2015 a 2024)
18 dias	21 dias

Abaixo, apresentamos a tabela com o Tempo Médio de Resposta Anual de cada um dos órgãos, obtidos no ano de 2024:

Tempo Médio de Resposta por Órgão – Anual/2024

Tabela 07

Seq.	Órgão/Entidade	TMR (em dias)	
		2023	2024
1	AGN	04	02
2	ARSEP	10	11
3	ASSECOM	91	-
4	CBM	01	05

Seq.	Órgão/Entidade	TMR (em dias)	
		2023	2024
27	IPEM	22	-
28	IPERN	01	05
29	ITEP	04	06
30	JUCERN	09	25

5	CAERN	18	23
6	CEASA	10	13
7	CEHAB	07	05
8	CONTROL	04	05
9	DATANORTE	06	10
10	DEI	12	46
11	DER	09	16
12	DETRAN	11	19
13	EGRN	14	02
14	EMATER	06	02
15	EMGERN	02	-
16	EMPARN	17	09
17	EMPROTUR	52	63
18	FAPERN	29	23
19	FJA	17	14
20	FUNDASE	02	01
21	GAC	16	09
22	GVG	38	-
23	HEMOCENTRO	14	24
24	IDEMA	10	13
25	IDIARN	10	64
26	IGARN	06	12

31	INST. KENNEDY	-	53
32	PCRN	09	09
33	PGE	74	42
34	PMRN	04	03
35	POTIGÁS	08	07
36	SAPE	05	54
37	SEAD	11	22
38	SEAP	12	09
39	SEDEC	37	07
40	SEEC	31	49
41	SEDRAF	07	18
42	SEGRI	13	17
43	SEMARH	34	33
44	SEMJIDH	19	19
45	SEPLAN	18	23
46	SESAP	07	07
47	SESED	08	08
48	SEFAZ	10	08
49	SETHAS	08	08
50	SETUR	06	13
51	SIN	17	21
52	UERN	12	10

Observação 01: Os órgãos em **VERMELHO** apresentaram TMRs 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.

Observação 02: Ressaltamos 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 2023 e 2024, respectivamente, podendo o órgão eventualmente ter finalizado pedidos fora do prazo regulamentar da LAI, ao longo dos anos analisados.

4.3 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:

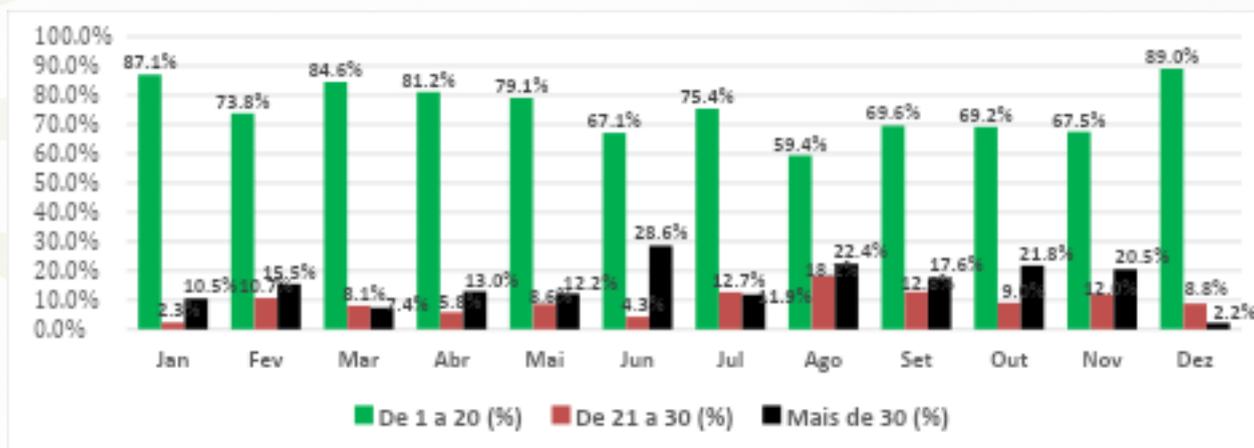
- ✓ Intervalo 1: Percentual de pedidos de informação respondidos em até 20 dias (prazo estabelecido pela LAI);
- ✓ Intervalo 2: Percentual de pedidos de informação respondidos de 21 a 30 dias (prazo permitido de prorrogação – 10 dias);
- ✓ Intervalo 3: Percentual de pedidos de informação respondidos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

4.3.1 Resolutividade Mensal

Como podemos 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 verde) no mês de agosto, com apenas 59,4% (cinquenta e nove vírgula quatro por cento) dos pedidos de acesso à informação sendo respondido dentro do prazo com um percentual bem abaixo da média anual de 75,3% (setenta e cinco vírgula três por cento).

Gráfico 18

RESOLUTIVIDADE da LAI em 2024 (MENSAL)



Vale ressaltar também que no mês de junho, tivemos o maior percentual de respostas entregues acima do prazo máximo estabelecido pela LAI, que foi de 28,6% (vinte e oito vírgula seis por cento). Alguns órgãos contribuíram para esse baixo resultado, como a SEEC, que no mês em questão respondeu a 31 (trinta e um) pedidos de acesso à informação, estando 90,3% (noventa vírgula três por cento) delas com prazo vencido. Algumas com mais de 100 dias aguardando a resposta.

4.3.2 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 (abaixo apresentados). De 2018 até 2022, o cumprimento do prazo legal (de até 20 dias) tem variado entre 71,1% (setenta e um vírgula um por cento) e 77,9% (setenta e sete vírgula nove por cento), numa média de 76,1% de cumprimento dos 20 dias – prazo estabelecido na LAI.

Gráfico 19

RESOLUTIVIDADE da LAI 2024 (ANUAL)



Embora em 2024 o desempenho da LAI do Executivo Estadual tenha sido abaixo do ano anterior (2023) quando obtivemos o melhor resultado desde a implantação da LAI no RN, o resultado de pedidos de informações respondidos em até 20 dias se manteve próxima da média anual, considerando os últimos 6 (seis) anos.

4.4 Satisfação do Usuário

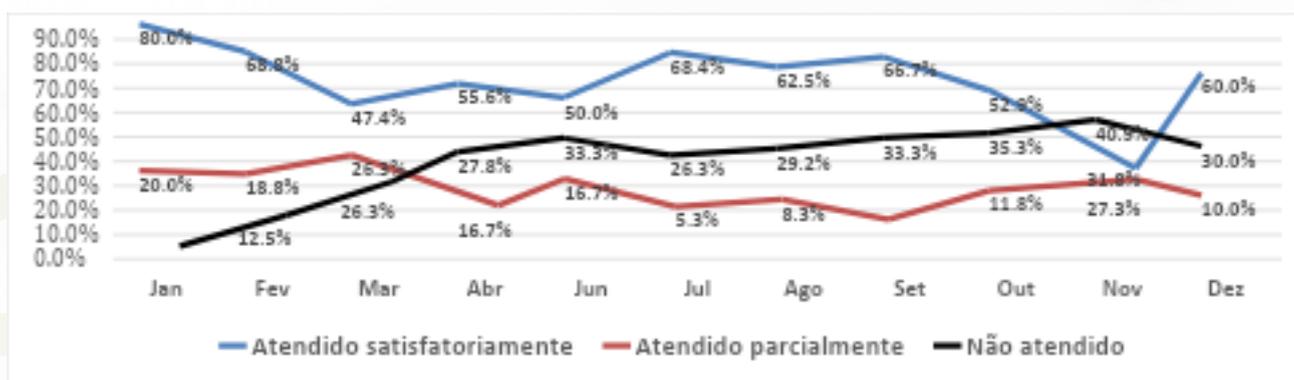
A cada resposta enviada ao pedido de informação do cidadão é anexado um pequeno questionário para que o mesmo possa se manifestar, opcionalmente, quanto à sua satisfação com o serviço. Assim, ele pode dizer-se “satisfatoriamente atendido”, “parcialmente atendido” ou “não atendido”.

Como resultado desta pesquisa, observamos que o ano de 2024 iniciou com uma aprovação significativa, onde a satisfação dos usuários respondentes da pesquisa e-SIC RN alcançou 80% (oitenta por cento) de aprovação, ou seja, cidadãos que afirmaram terem sido atendido satisfatoriamente. Durante o decorrer dos meses o resultado da pesquisa oscilou bastante, chegando no mês de novembro com aprovação de apenas 31,8% (trinta e um vírgula oito por cento) e melhorando a atuação no mês seguinte, dezembro, com 60,0% (sessenta por cento) de cidadãos se considerando “atendido satisfatoriamente”.

No mês de maio, devido a problemas técnicos no Sistema, não tivemos avaliação do e-SIC RN.

Gráfico 20

Pesquisa de Satisfação e-SIC RN 2024 (mensal)

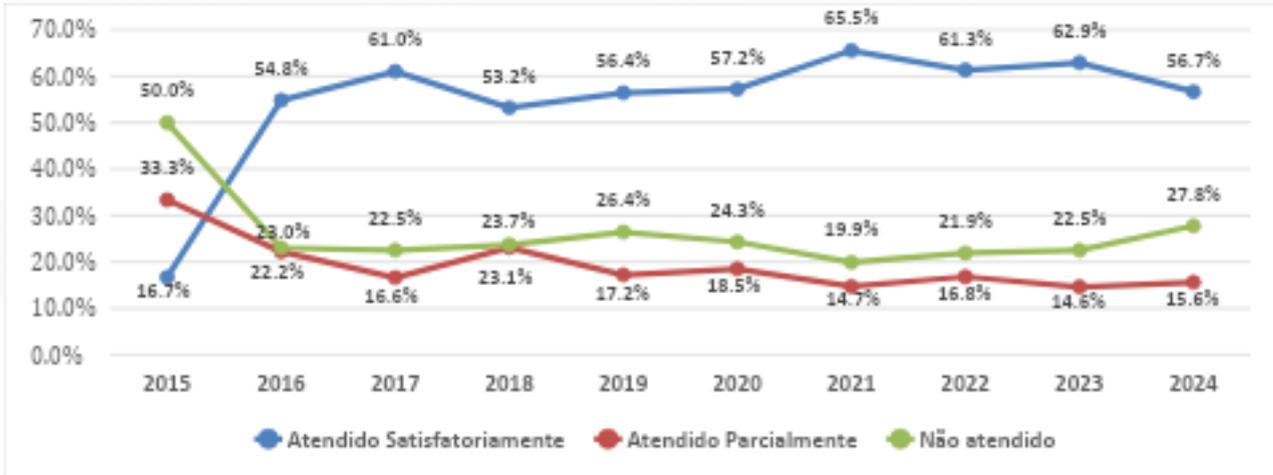


Em relação aos dados anuais, e comparando o resultado obtido em 2024 com anos anteriores, verificamos que tivemos um desempenho (resultado para "atendido satisfatoriamente") abaixo do alcançado no ano anterior (2023), entretanto, ainda maior que a média geral anual (2015 a 2024) que foi de 54,6% (cinquenta e quatro vírgula seis por cento), conforme apresentado no gráfico abaixo.

Gráfico 21

Pesquisa de Satisfação e-SIC RN (Anual)

Média Geral Anual p/ "Atendido Satisfatoriamente": 54,6%



4.4.1 Satisfação do Usuário por Órgão

Em preliminar, lembramos 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.

Para além desse fato, no ano de 2024 tivemos problemas técnicos no sistema e-SIC que provocaram a suspensão da pesquisa por mais de um período, sendo o maior deles no mês de maio. Deste modo tivemos uma redução no número de respostas recebidas.

Assim, no ano de 2024, somente 32 (trinta e dois) órgãos receberam pelo menos uma resposta da pesquisa de satisfação enviada ao cidadão-usuário do e-SIC RN, 3 (três) órgãos a menos que no ano anterior (2023). Abaixo, a lista de órgãos com a quantidade de respostas recebidas, o percentual de respostas em que o cidadão se considerava "Satisfatoriamente Atendido" e o total de pedidos de informações respondidos pelos órgãos nos anos de 2023 e 2024.

Tabela 08

Seq.	Órgão	Qtde. de Respostas Recebidas (pela Pesquisa e-SIC RN)		Índice de Satisfação (%) - Atendido Satisfatoriamente.		Total de Pedidos de Informação Respondidos		Classificação quanto a satisfação*
		2023	2024	2023	2024	2023	2024	2024
1	AGN	01	02	0%	100%	06	04	Ótimo
2	ASSECOM	02	-	0%	-	07	-	-
3	CBM	08	08	37,5%	87,5%	23	22	Ótimo
4	CAERN	05	06	60%	33,33%	53	66	Baixo
5	CEHAB	01	01	0%	100%	05	07	Ótimo
6	CONTROL	05	04	80%	75%	42	50	Bom
7	DATANORTE	-	01	-	100%	-	05	Ótimo
8	DEI	-	01	-	0%	-	04	Baixo
9	DER	05	09	60%	55,56%	29	55	Regular
10	DETRAN	03	02	100%	0%	46	44	Baixo
11	EGOV	04	01	50%	100%	06	06	Ótimo
12	EMATER	-	02	-	100%	-	04	Ótimo
13	FJA	03	-	33,33%	-	23	06	-
14	FUNDASE	31	06	58,06%	83,33%	290	80	Ótimo
15	GAC	02	02	50%	50%	14	18	Regular
16	HEMOCENTRO	-	01	-	0%	-	11	Baixo
17	IDEMA	04	01	50%	0%	39	34	Baixo
18	IDIARN	01	-	100%	-	05	01	-
19	IGARN	02	-	50%	-	08	03	-
20	IPERN	12	01	75%	100%	46	40	Ótimo
21	ITEP	04	05	75%	80%	54	32	Ótimo
22	JUCERN	01	-	0%	-	12	09	-
23	PCRN	14	04	100%	100%	86	78	Ótimo
24	PGE	03	06	66,67%	66,67%	40	76	Bom
25	PMRN	15	14	86,67%	64,29%	130	66	Bom
26	POTIGAS	01	-	100%	-	04	06	-
27	SEAD	23	08	52,17%	62,5%	142	104	Bom
28	SEAP	06	09	66,67%	55,56%	93	73	Regular

29	SEEC	19	16	31,58 %	25%	160	149	Baixo
30	SEDRAF	01	02	100%	0%	04	05	
31	SEMARH	04	-	25%	-	27	28	
32	SEMJIDH	04	02	100%	50%	33	21	Regular
33	SEPLAN	04	03	75%	33,33%	45	22	Baixo
34	SESAF	19	15	63,16%	40%	233	199	Regular
35	SESED	26	20	73,08%	40%	143	105	Regular
36	SEFAZ	07	12	85,71%	66,67%	81	93	Bom
37	SETHAS	02	-	50%	-	12	07	-
38	SETUR	-	02	-	100%		04	Ótimo
39	SIN	02	01	0%	100%	13	09	Ótimo
40	UERN	08	06	62,5%	83,33%	35	59	Ótimo
	Total:	252	173	62,6%	56,65%	1.989	1.605	

*Os órgãos com classificação "-", não receberam avaliação em 2024 (última coluna)

Dos órgãos que receberam respostas da pesquisa de satisfação em 2024, 13 (treze) deles tiveram de 80% a 100% das respostas "atendidos satisfatoriamente", o que corresponde a 40,6% (quarenta vírgula seis por cento). Em 2023, foram 09 (nove) os órgãos que obtiveram este resultado, ou seja, 25,7% (vinte e cinco vírgula sete por cento) do total de órgãos.

Classificamos como tendo um "Ótimo" resultado os órgãos que obtiveram de 80% a 100% das respostas "atendidos satisfatoriamente"; Classificamos com 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.

Abaixo, gráficos representando os resultados dos anos de 2023 e 2024, quanto a satisfação do cidadão, usuário e-SIC RN, respondente da pesquisa de satisfação:

Gráfico 22

2023

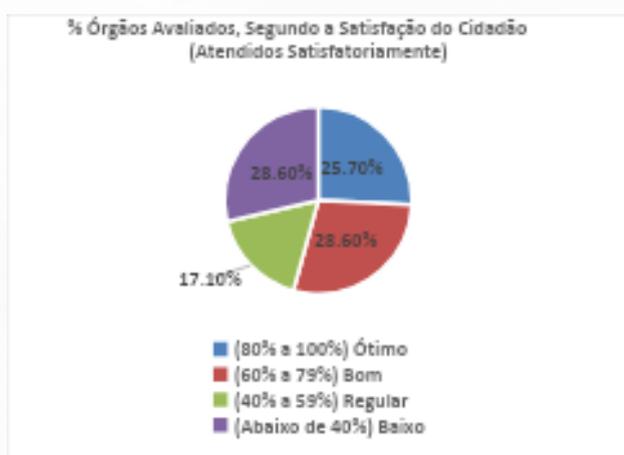
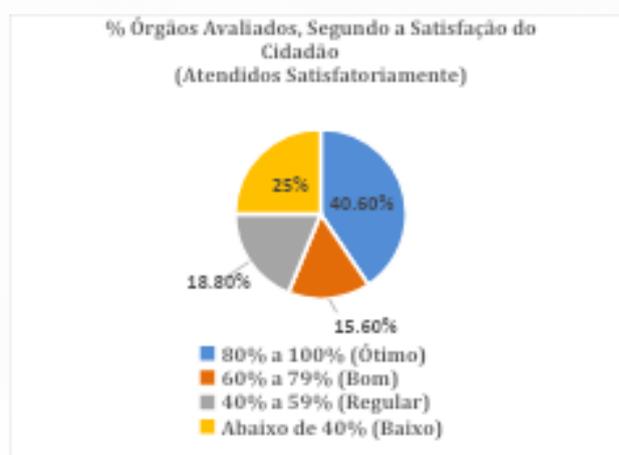


Gráfico 23

2024



Como resultado, tivemos um aumento considerável no percentual de órgãos que foram avaliados como Ótimo. Saindo de 8 (oito) órgãos em 2023, para 13 (treze) órgãos em 2024. Um aumento de 14,9% (quatorze vírgula nove por cento) quanto ao nível de satisfação dos respondentes da pesquisa de satisfação, por órgão.

4.5 Recursos e Reclamações

4.5.1 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 2024, foram recebidos por meio do e-SIC RN, 54 (cinquenta e quatro) Recursos dirigidos a 18 (dezoito) órgãos do Executivo Estadual. Foram 4 (quatro) a menos que no ano anterior (2023) quando recebemos 58 (cinquenta e oito) Recursos direcionados a 20 (vinte) órgãos. Abaixo, a lista de órgãos que receberam esse tipo de manifestação, a quantidade recebida por eles em 2024 e o percentual em relação ao total de órgãos.

Tabela 09

Órgãos	Qtde. de Recursos Recebidos por Órgão (2022)	(%) Por Órgão
SESED	09	16,7 %
SEEC, SESAP	07	13,0%
DER	06	11,1%
PCRN	04	7,4%
DETRAN, CAERN	03	5,6%
SET, SEAD, SEAP, PGE	02	3,7%
SEMJIDH, PMRN, GAC, FUNDASE, UERN, CONTROL e CBM	01	1,8%
(18 Órgãos)	(54 Recursos)	

A SESED recebeu 16,7% do total de Recursos recebidos pelos órgãos em 2024. A SEEC e SESAP, receberam 13% (treze por cento) dos Recursos, cada um dos órgãos, o DER e PCRN receberam 11,1% (onze vírgula um) e 7,4% (sete vírgula quatro por cento) respectivamente sendo seguidos por SET, SEAD, SEAP e PGE com 3,7% (três vírgula sete por cento) cada um dos órgãos e, por último a SEMJIDH, PMRN, GAC, FUNDASE, UERN, CONTROL e CBM que receberam 1 (um Recurso) cada um o que corresponde a 1,8% (um vírgula oito por cento) dos Recursos cada um deles.

Dos 54 (cinquenta e quatro) Recursos recebidos em 2024, 07 (sete) permanecem em aberto e estão com prazo vencido, conforme quadro abaixo:

Tabela 10

Data de Inclusão no e-SIC	Dias em aberto	Órgão	Situação
29/02/2024	346	SEEC	Em aberto
01/08/2024	193	SEEC	Em aberto
04/10/2024	128	SEEC	Em aberto
08/11/2024	104	SEEC	Em aberto
28/10/2024	94	SEEC	Em aberto

28/10/2024	104	SEEC	Em aberto
05/11/2024	96	SEEC	Em aberto

Obs: situação verificada em 10/02/2025

Conforme informado acima, recebemos 54 (cinquenta e quatro) Recursos em 2024 e temos 7 (sete) ainda não respondidos. Entretanto, respondemos a 55 (cinquenta e cinco) Recursos em 2024, sendo 8 (oito) referente a ano(s) anterior(es).

Gráfico 24



Os meses de março, abril e julho foram os que mais receberam Recursos, sendo dezembro e junho os que menos tiveram esse tipo de manifestação. Observando anos anteriores, percebemos que em 2024, recebemos menos Recursos que os 02 (dois) anos anteriores (2023 e 2022) e que a quantidade recebida se aproxima da média geral anual de recebimento de Recursos¹ que é 51,6.

Gráfico 25



¹ A média geral anual de recursos é a soma dos recursos recebidos em cada ano, dividido pelo número de anos.

4.5.2 Reclamações

A Reclamação é utilizada em casos em que o cidadão esteja insatisfeito com a resposta obtida, ou a solicitação tenha sido indeferida, ou já tenham passado 30 (trinta) dias do seu pedido de informação sem que tenha recebido a resposta.

Esse tipo de manifestação foi observada no ano de 2024 por 28 (vinte e oito) vezes, um número superior às 19 (dezenove) reclamações recebidas em 2023 e foram dirigidas a 13 (treze) órgãos do Executivo Estadual.

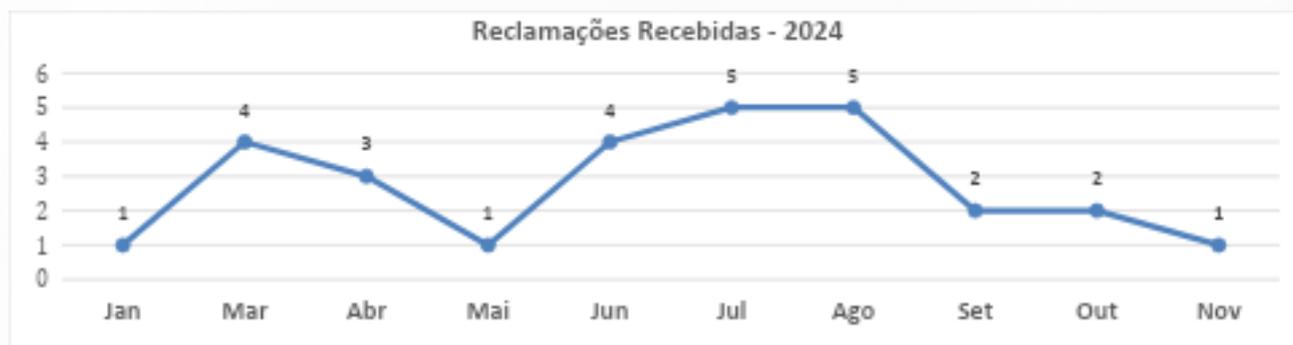
Abaixo relação de órgãos que receberam Reclamações em 2024; a quantidade destas manifestações recebidas e, o percentual em relação ao total de manifestações dessa natureza, recebidas no ano.

Tabela 11

Órgãos	Qtde. de Reclamações Recebidas por Órgão (2024)	(%) Por Órgão
FUNDASE	6	21,4%
PGE	4	14,3%
SEAD, DER, SESED, UERN, IPERN, SEEC e IDEMA	2	7,1%
CAERN, DETRAN, PCRN, PMRN,	1	3,6 %
(13 Órgãos)	(28 Reclamações)	100%

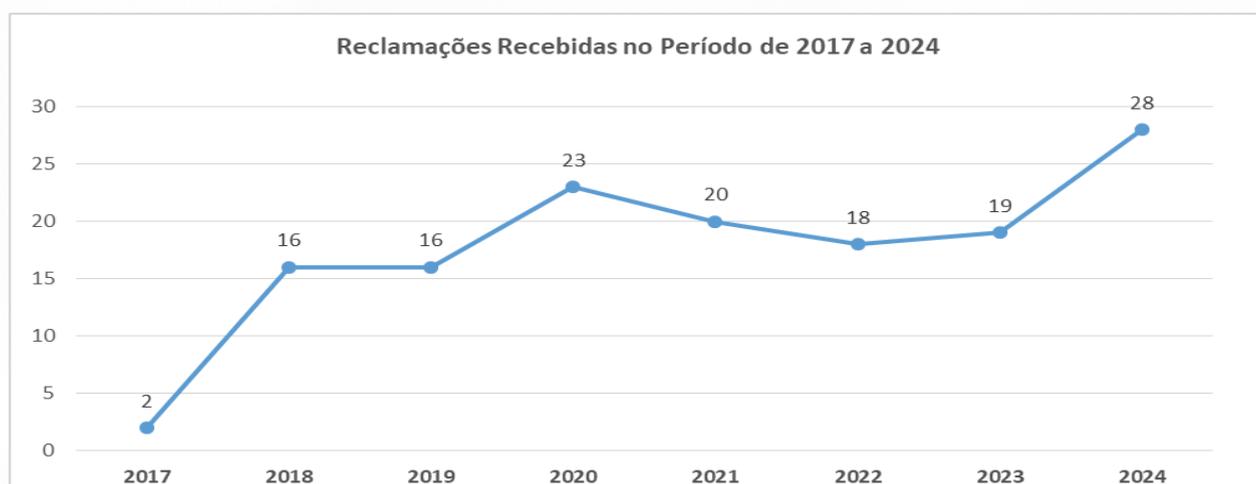
Das 28 (vinte e oito) Reclamações recebidas em 2024, todas foram finalizadas, exceto uma, recebida pela SEEC, estando com prazo vencido. Das finalizadas, 14 (quatorze) foram respondidas em até 10 dias (dentro do prazo estabelecido pela LAI) e outras 14 (quatorze) foram respondidas fora do prazo estabelecido pela LAI (mais de 10 dias).

Gráfico 26



O ano de 2024 foi o ano que mais Reclamações recebemos, ficando com um número maior que a média geral anual² que é de 17,8 (dezessete vírgula oito) dias.

Gráfico 27



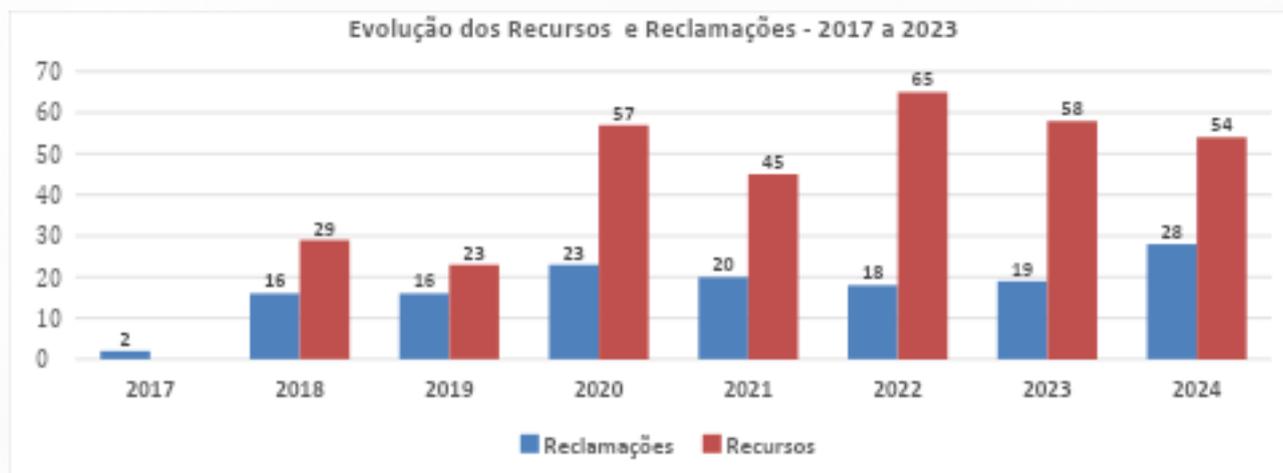
Levando em consideração a quantidade de Reclamações recebidas nos anos anteriores, podemos dizer que houve um crescimento significativo neste tipo de manifestação, tendo sido acrescidas 9 (nove) reclamações em 2024, cerca de 67% (sessenta e sete por cento), em relação ao ano anterior (2023). Cabe ressaltar que não houve aumento no número de pedidos de informação de 2023 para 2024.

4.5.3 Evolução dos Recursos e Reclamações

As opções “Recursos” e “Reclamações” só foram implementadas no Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC RN) a partir de 2017. Desde então, foram recebidos 331 (trezentos e trinta e um) Recursos e 142 (cento e quarenta e duas) Reclamações.

² A média geral anual é obtida a partir da soma das reclamações recebidas a cada ano, dividido pelo número de anos.

Gráfico 28



Percebemos nos últimos anos o aumento significativo dos Recursos e Reclamações, que acompanhou o aumento dos pedidos de acesso à informação recebidos no mesmo período. Entretanto, em 2024, embora o número de solicitações tenha diminuído em relação ao ano anterior, percebemos um aumento percentual, tanto no número de Recursos quanto o de Reclamações.

Tabela 12

Tipo de Manifestação:	2023	2024
Recursos: (% em relação ao total de Pedidos de Informação recebidos)	2,6%	3%
Reclamação: (% em relação ao total de Pedidos de Informação recebidos)	0,9%	1,6%

5. QUALIDADE DA INFORMAÇÃO (Quali-SIC)

Há 5 (cinco) anos atrás, no início de 2020, a Equipe Gestora da LAI RN sentiu a necessidade de avaliar a qualidade das respostas entregues aos cidadãos-usuários do Sistema e-SIC RN, devido à baixa satisfação dos respondentes da pesquisa de satisfação do e-SIC RN que nos últimos 03 anos vinha sempre abaixo de 60% (sessenta por cento). O objetivo era identificar fragilidades contidas nas respostas e superá-las, visando

melhorar a qualidade da informação entregue ao cidadão e, conseqüentemente, a satisfação do usuário do e-SIC RN.

Desde então, a Equipe Gestora da LAI vem aplicando anualmente, metodologia adaptada de pesquisa desenvolvida pelos autores Suely Amaral e Osmar Arouk (AMARAL-AROUK, 2013), às respostas enviadas aos cidadãos por meio do e-SIC RN, denominada "Quali-SIC".

5.1 Metodologia

Do mesmo modo que a metodologia desenvolvida pelos pesquisadores citados, a Quali-SIC identifica categorias e atributos relacionados à informação que devem ser observados para que a informação possa, segundo critérios estabelecidos, ser considerada "aceitável" em um padrão de qualidade.

As categorias acima mencionadas na metodologia são três: Meio, Conteúdo e Uso, que são definidas da seguinte forma:

Tabela 13

CATEGORIA	DEFINIÇÃO
Meio	Reúne características que se relacionam à apresentação, acesso e formato da informação.
Conteúdo	Agrupam os atributos relacionados ao conteúdo informacional.
Uso	Refere-se ao impacto da informação no ator social envolvido no processo de transferência da informação.

Dentro de cada categoria, são reunidos atributos específicos, que utilizamos para qualificar a informação e definir a métrica utilizada na pesquisa.

Tabela 14

CATEGORIA	ATRIBUTOS
Meio	Disponibilidade, Tempestividade, Tempo de Resposta.
Conteúdo	Abrangência, completude e coerência; Imparcialidade; Clareza, concisão, simplicidade, compreensibilidade; correção.
Uso	Pertinência, relevância, significância, suficiência, utilidade, valor informativo...

Para o Quali-SIC foi desprezada a terceira categoria (Uso) por não trabalharmos com dados referentes ao impacto que a informação entregue possa ter no cidadão solicitante da informação. Assim, a partir dos atributos elencados, foi construída a métrica que norteia toda a avaliação, a qual está representada no quadro abaixo:

Tabela 15

Categoria	Atributos	Itens avaliados	Valor Esperado
MEIO	M.1-Disponibilidade	A informação entregue se caracteriza como Pessoal ou Sigilosa: (Reservada/Secreta/Ultrasecreta).	Válido / NãoVálido
	M.2-Tempestividade	Respondido dentro do prazo da LAI (até 30 dias):	20
	M.3-Tempo de resposta	Respondido em até 20 dias (10p): Respondido de 21 a 30 dias: (05p):	10
CONTEÚDO	C.1-Abrangência completude e coerência	Respondeu tudo o que foi solicitado (30p):	30
		Resp. parcialmente o que foi solicitado (15p):	
		Não respondeu ao que foi solicitado (0p):	
	C.2-Imparcialidade	Ausência de expressões preconceituosas ou ofensivas a indivíduos/grupos (10p):	20
		Ausência de opinião pessoal (uso de termos como “acho”, “penso”, etc.) (10p):	
	C.3-Clareza, concisão, simplicidade, compreensibilidade	Linguagem clara, simples e concisa (ausência de jargões, termos técnicos e estrangeirismos):	10
	C.4-Correção	Ausência de erros gramaticais (05p):	10
Ausência de erros de digitação (05p):			
TOTAL →			100

Definida toda a metodologia, métrica e amostra a ser utilizada, a “Quali-SIC” foi aplicada inicialmente em 2020, utilizando dados do ano anterior (2019) e, novamente, aplicada a mesma metodologia nos anos de 2021, 2022, 2023 e 2024 (com amostragem de dados referenciada na Tabela PHILIPS³), sempre utilizando dados referentes ao ano anterior, com o objetivo de verificar avanços (ou retrocessos) na qualidade da informação entregue ao cidadão pelo Executivo Estadual do Rio Grande do Norte.

A partir dos resultados da aplicação anual do Quali-SIC a Equipe Gestora da LAI identifica fragilidades, organiza e aplica reforço no treinamento dos operadores da Rede SIC RN com base nos atributos apresentados na metodologia, chamando atenção para os atributos em que se observa ocorrerem mais fragilidades.

Deste modo, vimos aplicando nos últimos 05 (cinco) anos, a metodologia Quali-SIC, onde temos obtido resultados positivos no sentido de apontarem para necessidades de

³ Conforme estabelecido no documento: “Modelo de Documentos para atuação do Controle Interno Municipal”, de autoria da Controladoria Regional da União do Estado de Santa Catarina.

reforços pontuais em atributos e critérios presentes no dia à dia das tarefas dos operadores da Rede LAI RN.

Após somada a pontuação obtida nos itens avaliados, calculamos o percentual obtido em relação aos valores estabelecidos como referência (o alcance em relação ao desejável), avaliamos quão próximo este resultado ficou do ponto de referência de qualidade, e assim obtemos o resultado da avaliação.

Ainda em referência a avaliação dos critérios e itens, a metodologia nos permite identificar as fragilidades de modo parcial ou total, selecionando categoria e/ou atributos, de modo a facilitar as ações de correção das falhas, apresentando também os dados de modo consolidado.

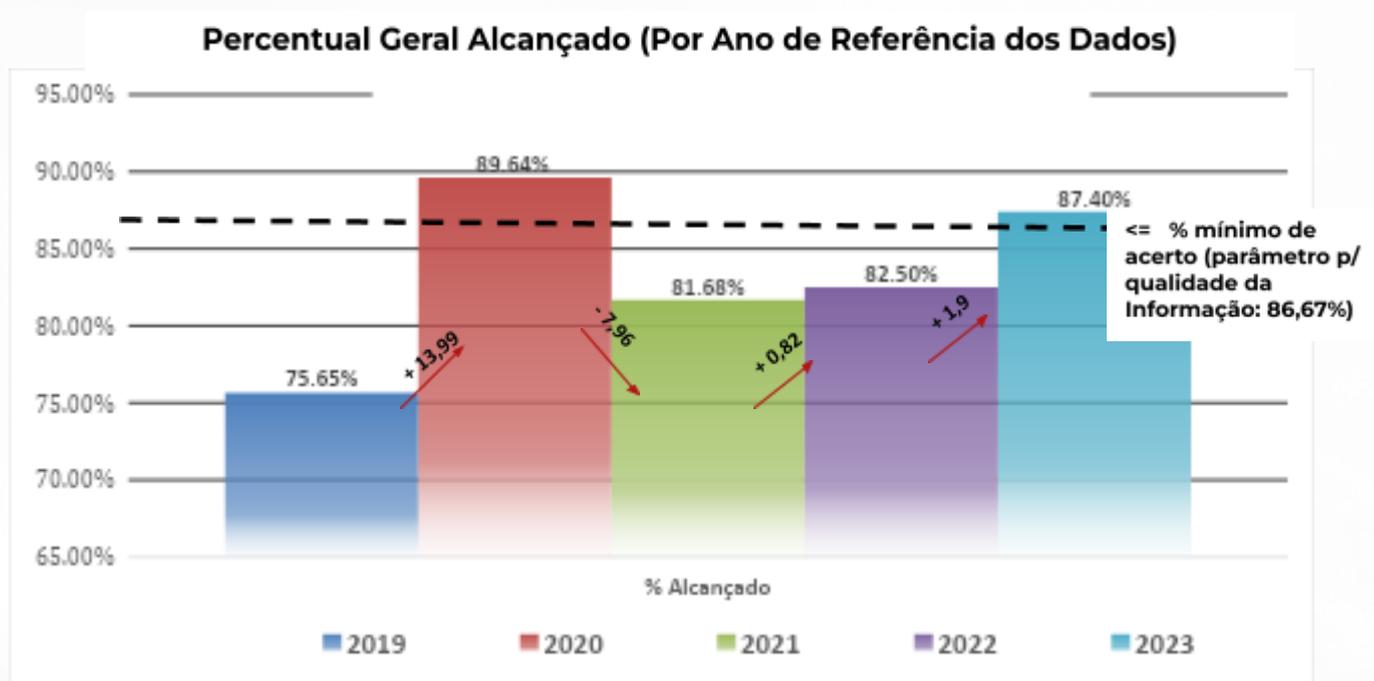
Tabela 16

Valores de Referência	Categoria MEIO			Categoria CONTEÚDO				Total
	Atributo 1	Atributo 2	Atributo 3	Atributo 1	Atributo 2	Atributo 3	Atributo 4	
	Item M.1.1.	Item M.1.1.	Item M.1.1.	Item C.1.1.	Item C.1.2.	Item C.1.3.	Item C.1.4.	
	100 válidos	20	10	30	10	10	10	
Resultado 2022	93 Válidos	16,2	7,6	22,3	8,9	9,3	8,6	82,5
	93%	81%	75,5%	74,5%	89%	93%	86%	84,6%
(Resultado por categoria)	83,2%			85,6%				
Valores de Referência	104 válidos	20	10	30	10	10	10	100
Resultado 2023	97 Válidos	17,6	8,45	23,7	9,95	9,95	7,8	88,9
	94%	88%	84,5%	79%	99,5%	99,5%	78%	88,9%
(Resultado por categoria)	88,8%			89%				88,9

Diferença 2022/2023	+ 1%	+ 7%	+9%	4,5%	+ 10,5%	+ 6,5%	- 8%	+30,5%
----------------------------	-------------	-------------	------------	-------------	----------------	---------------	-------------	---------------

Os resultados da pesquisa Quali-SIC aplicada em 2024 (baseada em dados de 2023), demonstram que houve uma melhora na qualidade da informação, em relação aos dois anos anteriores (2022 e 2021), voltando a atingir os parâmetros e critérios essenciais para a entrega de informações que atendem ao padrão de qualidade desejável da informação.

Gráfico 29



Para além do objetivo da entrega de uma informação de qualidade ao cidadão-usuário do e-SIC RN, o Quali-SIC atende a outros objetivos específicos, como:

1. Alertar os gestores para a qualidade da informação entregue à sociedade;
2. Aferir mais eficiência ao Serviço de Informação ao Cidadão;
3. Aprimorar a comunicação entre a sociedade e o Estado;
4. Valorizar a participação social;
5. Contribuir para o controle social;
6. Promoção de um Estado comprometido com valores democráticos e,
7. Contribuir para a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

6. ÍNDICE DA TRANSPARÊNCIA PASSIVA – RANKING da TRANSPARÊNCIA PASSIVA

Como forma de promoção e incentivo do cumprimento da Lei de Acesso à Informação do Executivo Estadual, a Equipe Gestora da LAI RN definiu o índice de Transparência Passiva da LAI RN e aplicou nos órgãos do Executivo Estadual, resultando na apresentação do Ranking da Transparência Passiva do RN.

6.1 Metodologia de Apuração do Índice

O Índice é formado a partir de 3 (três) indicadores, provenientes do e-SIC RN: o Tempo Médio de Resposta-TMR, o Indicador de Resolutividade da LAI RN e, o Indicador de Satisfação do Usuário e-SIC RN. A apuração se dá a partir da análise dos 3 (três) indicadores:

6.1.2 Indicador do TMR (Anual)

O indicador é obtido a partir do TMR alcançado por cada órgão, no ano de referência, sendo pontuado com valores que variam de acordo com o intervalo de tempo (do TMR) em que se inserir:

- TMR de até 10 dias = soma 20 pontos;
- TMR de 11 a 20 dias = soma 10 pontos;
- TMR de 21 a 30 dias = soma 5 pontos;
- TMR acima de 30 dias = soma 0 pontos.

6.1.3 Indicador de Resolutividade LAI (Anual)

O indicador de Resolutividade resulta do percentual de pedidos de Acesso à Informação respondidos dentro do intervalo de 0 a 20 dias - estabelecido pela LAI como prazo ideal para respostas. A partir dos valores obtidos nos percentuais, se obtém ao valor do indicador de Resolutividade:

- Ter 80% a 100% dos pedidos de informação respondidos em até 20 dias = soma 20 pontos;
- Ter 60% a 79,9% dos pedidos de informação respondidos em até 20 dias = soma 10 pontos;
- Ter 40% a 59,9% dos pedidos de informação respondidos em até 20 dias = soma 5 pontos;

- Ter menos de 40% dos pedidos de informação respondidos em até 20 dias = soma 0 pontos;

6.1.4 Indicador da Satisfação do Usuário e-SIC RN (Anual)

O indicador de Satisfação é obtido a partir dos respondentes da pesquisa e-SIC RN de satisfação do usuário. O indicador utiliza a opção “atendido satisfatoriamente” como referência para medir o indicador, conforme pontos a seguir

- Ter 80% a 100% das respostas da pesquisa “atendido satisfatoriamente” = soma 20 pontos;
- Ter 60% a 79,9% das respostas da pesquisa “atendido satisfatoriamente” = soma 10 pontos;
- Ter 40% a 59,9% das respostas da pesquisa “atendido satisfatoriamente” = soma 05 pontos;
- Ter menos de 40% das respostas da pesquisa “atendido satisfatoriamente” = soma 0 pontos.

6.2 Cálculo do Índice

Índice da Transp. Passiva = (indicador de TMR + Indicador de Resolutividade + Indicador de Satisfação)

Pontuação máxima possível = 20 pontos

6.3 Níveis de Classificação:

Tabela 17

OTIMO	BOM	REGULAR	BAIXO
20	10 a 19,9	5 a 9,9	Abaixo de 5

6.4 Quadro Metodológico:

Tabela 18

Quadro Metodológico		
Atributo	Critério	Pontos (valor)
Resolutividade (Atendidas em até 20 dias)	80% a 100% das respostas	20 pontos
	60% a 79,9% das respostas	10 pontos
	40% a 59,9% das respostas	5 pontos
	Abaixo de 40%	0 pontos
Satisfação do Cidadão (Atendidas satisfatoriamente)	80% a 100% das respostas*	20 pontos
	60% a 79,9% das respostas*	10 pontos
	40% a 59,9% das respostas*	5 pontos
	Abaixo de 40%	0 pontos
TMR	Até 10 dias	20 pontos
	De 11 a 20 dias	10 pontos
	De 21 a 30 dias	5 pontos
	Acima de 30 dias	0 pontos

*Respostas da Pesquisa de Satisfação e-SIC RN

6.5 Resultados e Aplicação do ITP– Apresentação do *Ranking*

6.5.1 Classificação dos órgãos, segundo a aplicação do Índice

Órgãos com nível ÓTIMO de Transparência Passiva:

Tabela 19

20 pontos	
ARSEP	IDIARN
CEASA	PM RN
CONTROL	POTIGAS
DATANORTE	SAPE
EMATER	SEDRAF
EMGERN	SETUR

Órgãos com nível **BOM** de Transparência Passiva:

Tabela 20

De 10 a 19,9 Pontos		
AGN	HEMOCENTRO	SEMJIDH
CAERN	IDEMA	SEPLAN
CBM	OGARM	SESAP
CEHAB	IPERN	SESED
DEI	ITEP	SEFAZ
DER	JUCERN	SETHAS
DETRAN	PC RN	SIN
FJA	SEAP	UERN
FUNDASE	SEGRI	

Órgãos com nível **REGULAR** de Transparência Passiva:

Tabela 21

De 5 a 9,9 Pontos	
EGOV	IPEM
EMPARN	PGE
GAC	SEAD

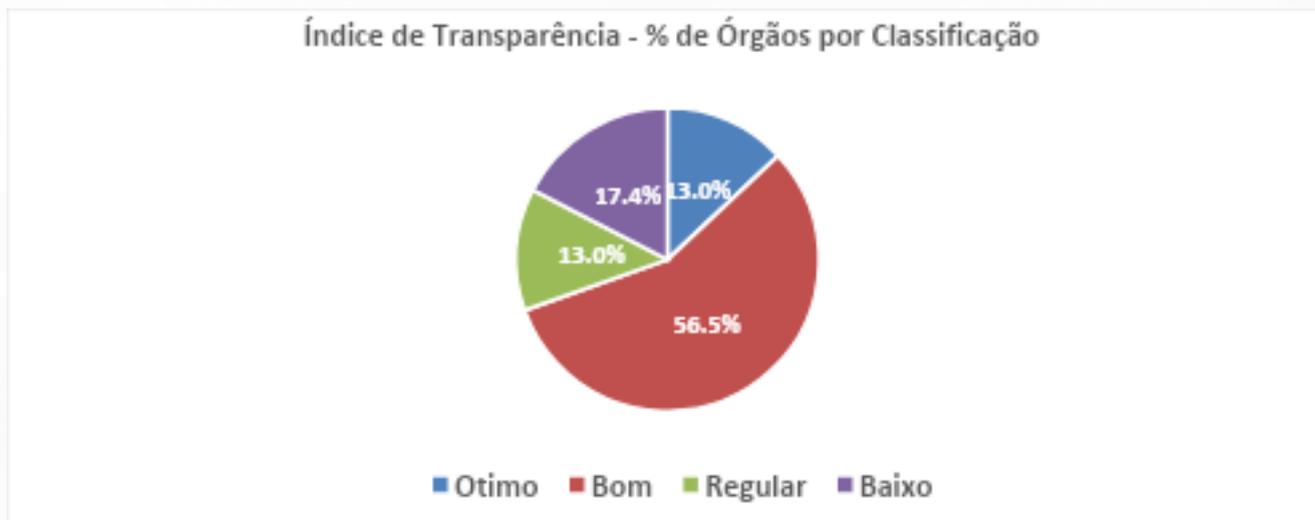
Órgãos com nível **BAIXO** de Transparência Passiva:

Tabela 22

De 5 a 9,9 Pontos	
ASSECOM	IFESP
EMPROTUR	SEDEC
FAPERN	SEMARH
GVG	SEEC

O Índice da Transparência Passiva foi apresentado aos operadores da Rede SIC no XII Encontro da Rede SIC RN realizado em 19 de novembro de 2024 no auditório da SEPLAN. Na mesma ocasião foi divulgado para os mesmos, o resultado da avaliação da qualidade da informação (Quali-SIC).

Gráfico 30



Acima, gráfico apresentando a aplicação do índice de transparência passiva - percentual de órgãos por classificação.

7. CAPACITAÇÃO REDE LAI e-SIC RN

Como principal realização em termos de capacitação da Rede LAI e-SIC RN, realizamos palestras sobre a “Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD e as suas implicações com a LAI”. Este tema esteve presente nos dois encontros da Rede SIC RN, realizados no ano de 2024, assim como em outras capacitações que realizamos em alguns órgãos de modo individual.

Outros temas estiveram presentes nos encontros com os operadores da Rede SIC RN, como “Qualidade da Informação” e “Classificação da Informação”, no intuito de estarmos sempre atualizando e capacitando a Rede que, passa por frequente rotatividade de operadores e-SIC RN nos diversos órgãos e entidades do Executivo Estadual.

7.1 Capacitação para Operadores da Rede SIC

A seguir estão listadas algumas iniciativas realizadas e/ou vivenciadas pela CONTROL, por meio da Equipe Gestora da LAI, com o objetivo de melhorar a operacionalização da Lei de Acesso à Informação e aperfeiçoar o relacionamento Estado-cidadão

Apresentação do Relatório Anual de Gestão da LAI – 2023 em março/2024;

XI Fórum LAI – em 31/07/2024 – 03 horas (70 operadores e-SIC RN de 43 órgãos);

XII Fórum LAI – em 19/11/2024 – 03 horas (43 operadores e-SIC RN de 35 órgãos);

Apresentação de Palestra para servidores da SESAP: **“Sinergia entre a Lei de Acesso à Informação e a Proteção de Dados”** – 07/2024 – 03 horas – (54 servidores participantes);

Apresentação de palestra para servidores/gestores do Hemonorte. **“LAI e Controle Social, dois lados da mesma moeda”** – em 05/11/2024 – 03 horas (0 30 servidores participantes).

7.1.1 Capacitação para novos Operadores

Durante o ano de 2024 a CONTROL capacitou 17 novos operadores para atuarem na Rede e-SIC RN. Abaixo os órgãos e quantidade de servidores capacitados e respectivas datas da capacitação.

Tabela 23

Data Capacitação	Órgão	Qtd. Servidores capacitados
20/02/2024	EMPROTUR	2
20/02/2024	SAPE	1
22/02/2024	SEFAZ	1
14/03/2024	SEAD	1
20/03/2024	JUCERN	2
04/04/2024	SEAD	1
04/04/2024	SETHAS	1
17/05/2024	ARSEP	1
10/06/2024	DER	2
23/07/2024	IDIARN	1
22/08/2024	DATANORTE	2
04/11/2024	SETHAS	2

Total de servidores capacitados:	17
---	-----------

7.2 Capacitação da Equipe LAI-CONTROL

Curso de **Educação Fiscal – Lei de Acesso à Informação**. - de 06/11/2023 a 12/01/2024 – 40 horas (2 servidoras);

Curso **Desvendando a Linguagem Simples** – 15/05/2024 - 4 horas (4 servidoras);

Nova Lei de Licitações – 17 a 21/06/2024 – 20 horas – (2 servidoras);

Semana de Contas – 20, 30 e 31/10/2024 – 20 horas (5 servidoras);

Curso **Inteligência Artificial** – 11 a 13/11/2024 – 12 horas (2 servidoras);

52º Ciclo de Palestra e Reunião CONACI - 05/12/2024 – 9 horas – (2 servidoras);

17º CONGESP/CONSAD EXPRESS – 12 a 13/12/2024 – 20 horas – (5 servidoras);

14º Fórum da Internet no Brasil – 21 a 24/05 – 26h - (1 servidora);

Estratégias Didáticas para Instrutores – 17 a 25/06/2024 – 30 horas – (2 servidoras);

14º Seminário de Proteção à Privacidade e aos Dados Pessoais -15 a 17/08/2024 – 24h (1 servidora);

Gestão de Compras Públicas: Diálogos e Experiências em Torno do Resultado Organizacional em Diferentes Contextos. – 23 a 27/09/2024 – 8h – (1 servidora);

9º Encontro Rede LAI e Oficina “Respondendo ao Pedido de Acesso à Informação de forma efetiva”. – 18 a 19/09/2024 – 16 horas (1 servidora);

7.3 Outros Cursos/Capacitações

Uma servidora da Equipe Gestora da LAI RN cursando o mestrado em Gestão Públicas;

Uma servidora da Equipe Gestora da LAI RN cursando pós-graduação (Lato Sensu) em Gestão Pública;

Uma servidora da Equipe Gestora da LAI RN cursando graduação em Gestão de Políticas Públicas.

8. EDUCAÇÃO PARA O CONTROLE SOCIAL

Segundo o professor e pesquisador José Matias Pereira, o Controle Social é o principal desdobramento do direito do acesso à informação, uma vez que a garantia de informações fomenta a participação comunitária na gestão democrática, fortalece a fiscalização e a execução de políticas, bem como facilita a elevação do patamar de acessibilidade e o senso de pertencimento à arena política (Matias-Pereira, 2014).

8.1 Projeto Juventude no Controle

Compartilhando das ideias de Matias Pereira, a Unidade de Transparência e Controle Social da CONTROL, apresentou e coordenou a implantação do Projeto Juventude no Controle, que contou com a participação das demais macrofunções do Controle Interno (Auditoria, Ouvidoria, Integridade e Correição).

O Projeto, inovador, teve como propósito principal levar noções de cidadania por meio do conhecimento e exercício das atividades de Controle Interno, numa linguagem lúdica e envolvente. O Projeto mobilizou mais de 100 escolas do ensino público fundamental (do 6º ao 9º ano), envolvendo todas as Diretorias Regionais de Educação e Cultura (DIRECs), que concorreram a 48 (quarenta e oito) vagas, tendo ao final, 5 (cinco) escolas premiadas.

O Juventude no Controle foi realizado em parceria da Secretaria de Estado da Educação, do Esporte e do Lazer – SEEC e a Controladoria-Geral da União, além da participação da Receita Federal, que doou a premiação das Equipes Escolares vencedoras (equipamentos eletrônicos). O Projeto pretende ser anual e envolver, cada vez mais escolas e estudantes da rede pública de ensino do RN.

8.2 Outras Capacitações/Atividades

Participação como palestrante no Seminário de Pesquisa do CCSA:

Gestão de Compras Públicas: Diálogos e Experiências em torno do Resultado Organizacional em Diferentes Contextos – 23 a 27/09/2024 – 8 horas – 01 servidora;

Apresentação no 26º Seminário de Pesquisa do CCSA – “Carreiras na Administração Pública: Oportunidades e caminhos no Executivo, Legislativo, Judiciário e Controle Interno – 26/09/2024 – 01 servidora;

Participação no Comitê Intersectorial de Acompanhamento e Monitoramento da Política Pública para a População em Situação de Rua – 2024 - 01 servidora (+ 01 suplente);

Participação no Comitê Estadual da Verdade, Memória e Justiça do Rio Grande do Norte – 2024 – 01 servidora;

Participação no Comitê Gestor de Dados e Informações do Estado do Rio Grande do Norte (CGDI/RN) – 2024 – 01 servidora.

9. METAS ESTABELECIDAS NO PPA 2024-2027

Na elaboração do PPA-2024-2027 da CONTROL, foram estabelecidas algumas metas para o gerenciamento das Equipes da Lei de Acesso à Informação e Ouvidoria-Geral. Abaixo, um quadro demonstrativo dos objetivos aos quais as metas estão vinculadas e as metas realizadas pelo setor de Transparência-LAI, com seus respectivos valores previstos e realizados para o ano de 2024.

Tabela 24

Objetivo Geral 868 – 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.			
Objetivo Específico 806 - 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.	Previsto 2024	Realizado 2024	Situação 2024
Indicador 2583: Qtde de cursos e capacitações promovidos pela CONTROL	05	30	Concluído
Entrega 1609 - Promoção de cursos, palestras e seminários em disciplinas atinentes ao Controle Interno	Previsto 2024	Realizado 2024	Situação 2024
Indicador 2583: Qtde de cursos e capacitações promovidos pela CONTROL	05	30	Concluído

Entrega 1610 - Participação em cursos, palestras e seminários em disciplinas atinentes ao Controle Interno	Previsto 2024	Realizado 2024	Situação 2024
Indicador 2584: Qtde de horas-curso/ano por macrofunção da CONTROL	180	127,43	Concluído

A Entrega 1609 previu a realização de, pelo menos, promoção de 01 (um) curso, palestra ou seminário para cada macrofunção da CONTROL (Indicador 2583). Assim, o que diz respeito à Unidade de Transparência/CONTROL, em 2024 a meta foi superada pela realização dos seguintes eventos:

Realização do XI Fórum da Rede LAI, comemorando a promulgação da LAI Estadual e que teve como temática a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no âmbito do Estado do Rio Grande do Norte;

Realização do XII Fórum da Rede LAI, quando foi apresentado o resultado da pesquisa anual sobre a Qualidade da Resposta e-SIC RN ao cidadão-usuário do serviço;

Realização de 02 (três) palestras de sensibilização sobre o acesso à informação para servidores da SESAP e do Hemonorte.

Painel sobre Transparência, apresentado para as Unidades de Controle Interno (UCIs) do Poder Executivo Estadual, na I Semana de Contas do RN.

Quando da elaboração do PPA 2024-2027, a Entrega 1610 tinha fixado a meta de 180 horas-curso para cada macrofunção da CONTROL (Indicador 2584), tomando por linha de base, a média de horas estimada/servidor, conforme o Plano de Capacitações Anual (PAC) vigente no órgão à época. No entanto, posteriormente foi definido novo PAC, estipulando 80 horas-curso/servidor. Assim, tendo a nova linha de base na definição da meta da realização da Entrega 1610, em 2024 a Unidade de Transparência atingiu a 229 horas-curso/ano, conforme já foi discriminado no item 7.2 deste Relatório.

Tabela 25

Objetivo Geral 864 – 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.			
Objetivo Específico 789 - 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.	Previsto 2024	Realizado 2024	Situação 2024
Indicador 2517: Qtde de práticas implementadas	01	11	Concluído
Entrega 1564 - Realização de convênios, acordos e/ou termos de cooperação	Previsto 2024	Realizado 2024	Situação 2024
Indicador 2518: Qtde de Convênios, Acordos e/ou Termos de Cooperação firmados	01	07	Concluído

A Entrega 1564 estipulou a realização de pelo menos um instrumento de acordo a ser realizado por ano, em benefício de cada macrofunção da CONTROL (Indicador 2518). Neste sentido, a Unidade de Transparência alcançou a meta pela formalização do Termo de Acordo de Cooperação Técnica nº 001/2024, firmado entre a CONTROL e a SEEC para a realização do Projeto Juventude no Controle, que também contou com o apoio da Controladoria-Geral da União – CGU e Receita Federal.

Tabela 26

Objetivo Geral 864 – 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.			
Objetivo Específico 791 – 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 divulgação, sensibilização e capacitação dos agentes públicos em geral	Previsto 2024	Realizado 2024	Situação 2024

Indicador 2530: Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria dias	15	19	Concluído
Entrega 1573 – Promoção de curso sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI) para os operadores da Rede e-SIC RN	Previsto 2024	Realizado 2024	Situação 2024
Indicador 2531: Percentual de operadores e-SIC RN/LAI certificados	25	00	Não iniciado
Entrega 1574 – Instituição de pesquisa periódica de avaliação de políticas públicas estaduais	Previsto 2024	Realizado 2024	Situação 2024
Indicador 2532: Pesquisa de avaliação realizada	01	01	Concluído
Entrega 1575 - Capacitação sobre Transparência Pública para servidores do Executivo Estadual	Previsto 2024	Realizado 2024	Situação 2024
Indicador 2533: Quantidade de turmas realizadas	01	01	Não iniciado
Entrega 1576 – 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	Previsto 2024	Realizado 2024	Situação 2024
Indicador 2534: Percentual de órgãos do Executivo Estadual sensibilizados	25	100	Concluído

As entregas 1573 e 1575 estavam programadas para ocorrer no 2º semestre/2024. No entanto, em razão da sobrecarga de atividades na Unidade de Transparência somada a conflitos de agenda do órgão, não foi possível realizá-las, sendo reagendadas para ocorrerem ainda no 1º semestre/2025.

Quanto a Entrega 1574, ocorreu pela realização da Pesquisa Anual da Qualidade da Resposta e-SIC RN, que obteve 87,4% (oitenta e sete vírgula quatro por cento), ficando acima da média dos critérios de qualidade.

Sobre a Entrega 1576 teve sua meta superada pela oportunidade de apresentação de painel sobre a Transparência na I Semana de Contas do RN, ocorrida em outubro/2024, alcançando servidores de todos os órgãos do Poder Executivo Estadual, pela participação de 100% das Unidades de Controle Interno (UCIs) no evento.

Tabela 27

Objetivo Geral 865 – 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.			
Objetivo Específico 794 - 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	Previsto 2024	Realizado 2024	Situação 2024
Indicador 2540: % de usuários e-SIC RN respondentes da pesquisa de satisfação atendidos “Satisfatoriamente” (70%, até 2027)	63	61,29	Em andamento
Entrega 1583 - Realização de palestras de sensibilização/capacitação com os temas da Transparência, Ouvidoria e Controle para a sociedade civil organizada (conselhos, sindicatos, associações, ONGs, etc.)	Previsto 2024	Realizado 2024	Situação 2024
Indicador 2543: Qtde de ações de promoção à participação social	06	00	Não iniciado
Entrega 1584 - Realização de campanha de divulgação da Transparência e Ouvidoria, de forma clara, lúdica e objetiva, com distribuição de material gráfico e/ou audiovisual	Previsto 2024	Realizado 2024	Situação 2024
Indicador 2544: Campanha realizada	01	00	Não iniciado
Entrega 1585 - Implantação/execução do Projeto “Juventude no Controle”, no âmbito da rede estadual de ensino	Previsto 2024	Realizado 2024	Situação 2024
Indicador 2545: Qtde de escolar participantes	25	46	Concluído

As Entregas 1583 e 1584 não puderam ocorrer em 2024, também em razão da sobrecarga de atividades na Unidade de Transparência, em especial pela força-tarefa de atendimento das demandas geradas pela Avaliação da Transparência Pública realizada pela ATRICON. No entanto, esta Entrega 1584 está sendo retomada para ocorrer ainda no 1º semestre/2025, já estando em ações preparatórias junto ao Comitê Intersetorial de Acompanhamento e Monitoramento da Política Pública para a População em Situação

de Rua – CIAMP RUA RN, como iniciativa preliminar de participação da CONTROL na Rede LAI Nacional.

Já a Entrega 1585 obteve sucesso pela participação de 46 (quarenta e seis) escolas da rede estadual de ensino fundamental na 1ª edição do Projeto Juventude no Controle, já mencionado neste relatório.

Tabela 28

Objetivo Geral 865 – 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.			
Objetivo Específico 795 - Promover o controle social e espaços de pactuação entre o Governo e a sociedade civil	Previsto 2024	Realizado 2024	Situação 2024
Indicador 2546: Dimensão Participação e Engajamento ITGP Transparência Internacional (adaptação) – 30 pontos até 2027	26	00	Não iniciado
Entrega 1587 - Criação do Conselho Estadual de Transparência e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos	Previsto 2024	Realizado 2024	Situação 2024
Indicador 2548: Conselho criado	00	01	Concluído
Entrega 1588 - Estruturação do Conselho Estadual de Transparência e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos	Previsto 2024	Realizado 2024	Situação 2024
Indicador 2549: Conselho estruturado	00	01	Em andamento

A Entrega 1587 foi realizada através do Decreto Estadual nº 33.534/2024, que criou o Conselho Estadual de Transparência, Integridade e Participação Social (CTIPS).

Já a Entrega 1588 está em andamento, pois o Conselho criado ainda não foi constituído, estando o edital de regulamento e chamada pública para participação do conselho ainda em elaboração, pela Unidade de Integridade/CONTROL.

Tabela 29

Objetivo Geral 866 - 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.			
Objetivo Específico 796 - 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.	Previsto 2024	Realizado 2024	Situação 2024
Indicador 2550: % de alcance do Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP) – Selo Ouro 85% a 94%	85	89,13	Concluído
Entrega 1590 – Novo Portal da Transparência RN	Previsto 2024	Realizado 2024	Situação 2024
Indicador 2552: 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

Objetivo Específico 797 - 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.	Previsto 2024	Realizado 2024	Situação 2024
Indicador 2555: Relatórios publicados anualmente	02	02	Concluído
Entrega 1593 - Publicação do Relatório Anual de Avaliação do PPA	Previsto 2024	Realizado 2024	Situação 2024
Indicador 2556: Relatório Anual de Avaliação do PPA publicado	01	01	Concluído

Entrega 1594 - Publicação do Relatório das Contas de Gestão	Previsto 2024	Realizado 2024	Situação 2024
Indicador: Relatório Anual das Contas de Gestão publicado	01	01	Concluído

Em 2024, tanto a Entrega 1593 como a 1594 foram plenamente realizadas, com os relatórios disponibilizados na página institucional da CONTROL:

Relatório de Avaliação do PPA: disponível em

chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://wp.sistemas.cotic.rn.gov.br/download-file?filePath=%2Fremote.php%2Fdav%2Ffiles%2Fgovernodorn%2FCONTROL-GOVRN%2FBalan%25c3%25a7os%2FRelatorio_de_Contas_de_Governo_2023_Parte_02.pdf.PDF

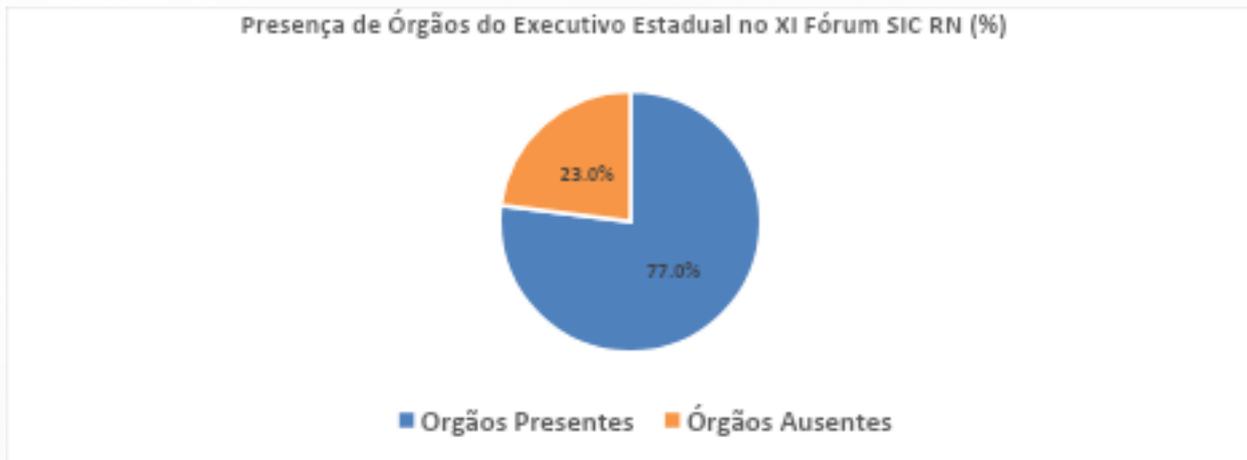
Relatório Anual das Contas de Gestão: disponível em:

<https://www.control.rn.gov.br/documentos/Relat%C3%B3rios%20Anuais/Contas%20de%20Gest%C3%A3o%20e%20Governo/>

10. PESQUISA OPERADORES DA REDE SIC RN

Quando da realização do **XI FÓRUM da REDE LAI RN**, evento promovido pela Unidade de Transparência da CONTROL, ocorrida no auditório da Secretaria de Estado do Planejamento, do Orçamento e Gestão-SEPLAN, no dia 31 de julho de 2024, estiveram presentes 72 (setenta e dois) servidores e operadores da REDE e-SIC, representantes de 40 (quarenta), órgãos do Executivo Estadual, o que representa 77% (setenta e sete por cento) dos 52 (cinquenta e dois) órgãos cadastrados no e-SIC RN.

Gráfico 31



Também foi apresentado aos presentes a possibilidade de avaliar o Encontro por meio de um pequeno formulário que apresentava as seguintes opções, quanto a percepção de cada um e cada uma, em relação ao XI FÓRUM:

() Fraco; () Médio; () Bom; () Muito bom; () Ótimo

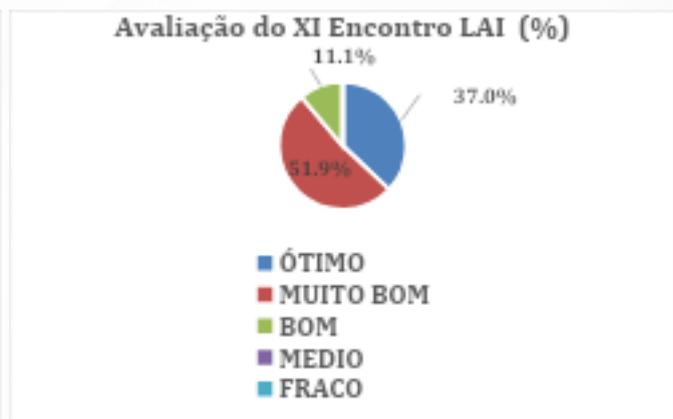
O Formulário também oferecia um espaço onde o participante poderia dar a sua opinião, sugestão ou fazer alguma crítica, não só relacionada ao evento, mas também quanto à operacionalização da LAI.

Como resultado desta avaliação, 27 (vinte e sete) dos servidores presentes, optaram por responder o formulário, de forma que obtivemos um resultado bastante positivo com 88,9% (oitenta e oito vírgula nove por cento) dos respondentes, avaliando o **XI Fórum LAI** como Ótimo ou Muito Bom, conforme demonstrado nos gráficos abaixo.

Gráfico 32



Gráfico 33



Dentre os 27 (vinte e sete) presentes que responderam o formulário, 20 (vinte) deles apresentaram também sugestões, críticas ou deram sua opinião em relação ao evento, assim como propostas de melhorias para a gestão da LAI, conforme apresentado abaixo:

Lista de Opiniões / Sugestões / Críticas

Tabela 31

Ordem	Sua Opinião	Sugestão	Crítica
1	-	Que as formações sejam realizadas durante todo o dia	-
2	Muito bom poder participar desses momentos de aprendizagem	-	-
3	Muito importante que a alta gestão dos diversos órgãos recebam, de forma presencial, as informações que são passadas p/os operadores.	Também é essencial que os operadores do e-SIC e da Ouvidoria, tenham essas funções como exclusivas, para melhorar a qualidade da informação.	-
4	-	Formatação de regulamentação de como proceder na proteção de dados e o acesso a informação (Rito do processo).	-
5	-	Oficina para compartilhar boas práticas e discussão de casos concretos	-
6	-	Oficina de trabalho sobre temas específicos; Mesa redonda para exemplificações de experiências.	-
7	-	-	Melhorar quanto ao espaço disponibilizado para realização do evento

8	Muito bom o momento planejado e os temas abordados,	-	Contudo, o tempo foi pouco para viabilizar a partilha de situações pelos operadores da LAI.
9	Parabéns pelo Evento.	Treinamento para gestores.	Horário marcado precisa ser cumprido; Abertura do evento demorou muito; Controlar os horários de fala no FORUM.
10	-	Oficina de operação de processos SEI – Com base na LAI - LGPD	-
11	Palestras em todas as Secretarias iriam contribuir no desempenho e esclarecimento para os funcionários sobre o manuseio dos dados públicos.	-	-
12	Gostaria de uma abordagem maior para a LGPD.	-	-
13	Parabéns pelo evento!	Fazer mais palestras como essa.	-
14	Os encontros são sempre para enriquecer mais nosso saber. A equipe está de parabéns pelo evento! Precisamos de novos cursos de aperfeiçoamento e aprendizagem.	Conscientização da alta gestão sobre a atuação do operador do e-SIC, assim como a importância da replicação da informação internamente.	-
15		Mostrar casos práticos reais.	-
16	Acredito na importância da padronização do uso do SEI e da necessidade da criação de mais oficinas	-	-

	para a capacitação dos órgãos.		
17	Excelente encontro. Parabéns, Equipe LAI!	-	-
18	-	-	Iniciar no horário; Enviar Ofício com mais antecedência; Enviar Ofício para os órgãos informando sobre a LAI e responsabilização sobre as omissões.
19	-	-	Cumprir horário; Rever o ambiente/auditório
20	-	-	Auditório pequeno para todos e muita gente tossindo; Faltou ouvir mais os operadores, casos de seu órgão; Faltou apresentar avaliação dos órgãos/valorizando os órgãos que respondem bem.

As opiniões, sugestões e críticas foram recebidas pela Equipe da LAI-CONTROL, discutidas internamente, de modo a acolher e implementar todas as propostas apresentadas. Quanto ao local escolhido para a realização do XI Fórum LAI, este se deu baseado no número de confirmações de presença (que ficou em torno de 40), deste modo, foi reservado o auditório da SEPLAN que atende a 50 (cinquenta) pessoas.

11. RECOMENDAÇÕES

A LAI é uma das formas de garantia de comunicação entre o Estado e os cidadãos e constitui ferramenta essencial ao controle social e à democracia, além de integrar as obrigações de Transparência da Administração Pública. Neste sentido, a Equipe Gestora da LAI apresenta as seguintes recomendações:

Definir normas e procedimentos para os casos de omissão da resposta;

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;

Divulgação/interiorização da LAI: ampliar e consolidar a parceria iniciada em 2024 com o a SEEC, CGU e 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;

Estabelecimento de parceria com a SEMJIDH: promover ações/eventos com a SEMJIDH de modo a alcançar os movimentos sociais quanto ao tema da Educação para o Controle Social;

Qualidade da Informação: Garantir a pesquisa anual de qualidade da informação, assim como a capacitação/reciclagem permanente com os operadores da Rede e-SIC RN;

Equipe Mínima para Gestão/Operacionalização da LAI: 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 a informação de maneira adequada. Esta medida vem contribuir para a preservação indicadores de desempenho, por vezes afetados pela descontinuidade de servidores na atividade;

Sensibilização/Capacitação para coordenadores e subcoordenadores: Elaborar e executar calendário de 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.

12. CONCLUSÃO

O presente relatório teve por objetivo consolidar os dados estatísticos relativos aos pedidos de acesso à informação recebidos no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024 e apresentar os resultados obtidos a partir do acompanhamento e monitoramento da operacionalização da LAI.

Verificamos que durante esse período foram recebidos por meio do e-SIC RN 1.778 (um mil, setecentos e setenta e oito) pedidos de acesso à informação e, outros 755 (setecentos e setenta e cinco) demandas por *Whatsapp*. Os pedidos de informações recebidos via e-SIC, representam cerca de 19% (dezenove por cento) a menos que o montante recebido no ano anterior (2023), entretanto, somando as demandas recebidas por *Whatsapp*, os números se aproximam.

Observando o perfil do cidadão-usuário do e-SIC RN, respondente do questionário de identificação no Sistema, desde a implantação do e-SIC RN (2015-2024), verificamos um aumento considerável do público declarado feminino, que passou de 38,4% (trinta e oito vírgula quatro por cento) para 41,2% (quarenta e um vírgula dois por cento). Um aumento de 2,8% (dois vírgula oito por cento) no público respondente do questionário. Em 2024 registramos 1,4% (um vírgula quatro por cento) dos respondentes se declararam não se identificar nem com o gênero feminino nem com o masculino.

Quanto à faixa etária dos usuários e-SIC RN, embora a maioria do público se concentre na população adulta (de 25 a 44 anos), verificamos um aumento de 9,0% (nove por cento) no acesso da população jovem (até 24 anos), conforme o resultado apresentado pelos respondentes do questionário.

Ainda sobre o perfil dos respondentes do questionário, observamos uma mudança significativa quanto ao item escolaridade. Enquanto em 2015, início da LAI, 49,1% (quarenta e nove vírgula um por cento) dos usuários declararam terem nível médio e apenas 25,9% (vinte e cinco vírgula nove por cento) terem concluído nível superior, em 2024 a situação se inverte: 66,2% (sessenta e seis vírgula dois por cento) se apresentam como “nível superior” e apenas 14% (quatorze por cento) com nível médio concluído, percentual muito próximo dos respondentes que se apresentaram como tendo mestrado/doutorado (15,1%).

Observamos que o número de pedidos de acesso à informação vem crescendo, desde a implantação do e-SIC no Executivo Estadual, estando nos últimos anos resultando em aproximadamente de 2.000 pedidos/ano e, que somados, desde 2015 chegam a aproximadamente 15.500 (quinze mil e quinhentas) solicitações, levando em consideração apenas as demandas recebidas pelo e-SIC RN. Tal crescimento nos faz concluir que, de algum modo, estamos contribuindo para o aumento e melhora da comunicação entre Estado e sociedade.

Quanto ao Tempo Médio de Resposta – TMR, em 2024 tivemos um resultado maior que o do ano anterior (2023) – que foi o melhor resultado desde 2015. No ano de referência (2024) o TMR foi de 18 (dezoito) dias, somando 05 (cinco) dias ao resultado do ano anterior, que foi de 13 (treze) dias. Creditamos este aumento do TMR à demandas represadas por alguns órgãos, que acumulam e finalizam demandas com prazo vencido, fazendo cair o desempenho do Executivo Estadual.

Assim como em anos anteriores, poucos órgãos concentram a grande maioria das demandas, desta feita, 06 (seis) órgãos concentraram 38,4% (trinta e oito vírgula quatro por cento) dos pedidos de acesso à informação (EMATER, SESAP, SEEC, SEAD, SESED e, DETRAN), ao mesmo tempo em que 35 (trinta e cinco) órgãos responderam a 20,7% (vinte vírgula sete por cento) das demandas. Apesar dos dados demonstrarem uma alta concentração, em relação ao ano anterior (2023) houve uma melhora significativa. Em 2023 os números demonstravam que 6 (seis) órgãos concentravam 51,8% (cinquenta e um vírgula oito por cento) dos pedidos de acesso à informação, conforme apresentado no Relatório Anual de Gestão da LAI RN de 2023.

Na efetividade das respostas, ou seja, demandas respondidas dentro do prazo estabelecido pela LAI, tivemos um resultado abaixo do alcançado o ano anterior – quando tivemos o melhor resultado da série histórica. Em 2024, tivemos 75,2% das demandas respondidas em até 20 (vinte) dias, 7,5% (sete vírgula cinco por cento a menos que no ano anterior quando foi alcançado a marca de 82,7% (oitenta e dois vírgula sete por cento) respondidas em até 20 dias.

Quanto à satisfação do cidadão, resultante da pesquisa submetida ao usuário do e-SIC RN, o resultado foi 5,6% menor do que no ano anterior (2023). No ano em questão (2024), 56,7% (cinquenta e seis vírgula sete por cento) das respostas da pesquisa de satisfação recebidas, estavam classificadas como "atendimento satisfatório", 15,6% (quinze vírgula

seis por cento) afirmaram terem sido “atendidas parcialmente” e 27,6% (vinte e sete vírgula seis por cento) dos respondentes da pesquisa afirmaram não terem sido atendidos nas suas demandas.

Embora tenhamos recebido menos pedidos de informação em relação ao ano anterior (2023), a quantidade de Recursos praticamente foi a mesma, com a diferença de apenas um recurso a menos em 2024, quando foram recebidos 54 (cinquenta e quatro). Quanto ao número de Reclamações, a quantidade recebida em 2024 supera a do ano anterior (2023), em 9 (nove), ou seja, em 2024 foram recebidas 28 (vinte e oito) reclamações.

Outro ponto a considerar é a aplicação da Pesquisa de Qualidade da Resposta (quarta edição), onde pudemos avaliar comparativamente o desempenho em relação a anos anteriores (2019, 2020, 2021, 2022 e 2023). Como relatado acima, em cada ano é avaliado o desempenho do ano anterior, neste caso, o ano de 2023. O resultado foi muito bom, onde pudemos perceber que o desempenho atingiu o nível de qualidade esperado, superando os dois anos anteriores (2021 e 2022).

Em relação ao Planejamento Estratégico Plurianual da CONTROL, as metas estabelecidas no PPA 2024-2027 e especificamente para o ano 2024, relacionadas à Transparência-LAI, foram parcialmente cumpridas. Entre as ações realizadas, ressaltamos o Projeto Juventude no Controle que levou o tema da transparência e controle social, associado a outras áreas de atuação do controle interno, para alunos da rede estadual de ensino fundamental (do 6º ao 9º ano).

Sob o tema Controle Social, tivemos a divulgação dos mecanismos de Transparência e Lei de Acesso à informação em ambientes diversos, como: 1- no ambiente acadêmico da UFRN; 2- no ambiente escolar por meio do Juventude no Controle; e, por último, 3- junto aos servidores públicos estaduais.

Assim como em 2023, o Executivo estadual foi avaliado pela ATRICON, no que se refere à transparência ativa, quando superamos a avaliação realizada no ano anterior e alcançamos o "Selo Ouro" de transparência pública, pontuando em 89,13% (oitenta e nove vírgula treze por cento) no Índice de Transparência – IT, ficando acima do Poder Legislativo (IT = 49,89%), Poder Judiciário (IT = 74,17%), Defensoria Pública (IT = 85,66%) e Ministério Público (IT = 74,24%).

Embora tenhamos fortalecido a parceria com a CGU em 2024 com o início do projeto Juventude no Controle, e com a Secretaria de Educação e Cultura – SEEC, assim como a Receita Federal com a qual iniciamos parceria que, desejamos, seja profícua, vemos a oportunidade de trazermos outros órgãos para realização de ações e projetos compartilhados como a SEMJIDH e a SEFAZ, onde podemos trabalhar o controle social por meio da promoção dos direitos humanos e da educação fiscal.

Outro ponto importante a ser considerado é a necessidade de buscar soluções para a situação de omissão da LAI em relação a alguns órgãos na operacionalização da Lei. Tal circunstância indica a conveniência e oportunidade de ajustar/aperfeiçoar a LAI Estadual, de modo a prever sanções aos casos recorrentes de seu descumprimento por extrapolação de prazos e omissão de informação, e ainda, para alinhamento mais estreito com a LAI federal, na qualidade de marco jurídico central do acesso à informação. Também vemos a necessidade de ampliar, cada vez mais, o alcance de atuação na divulgação da LAI, especialmente nos territórios do RN para além das Terras Potiguaras.

Por fim, como relatado acima, em 2024, ao mesmo tempo em que tivemos um desempenho da LAI abaixo do alcançado em 2023, não perdemos de vista a busca pela melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade e à construção de um Estado forte na busca pela construção de uma democracia participativa e dinâmica. Exemplo é a implementação do Índice da Transparência Passiva (ITP) com o estabelecimento de *ranking* dos órgãos e entidades do executivo estadual e do projeto Juventude no Controle que levou, com entusiasmo, temas relacionados as macrofunções do controle interno (transparência, ouvidoria, auditoria, corregedoria e, integridade) aos professores e alunos da rede estadual de ensino fundamental – anos finais – fomentando a participação, a transparência e o controle social.

Finalmente, reafirmamos nosso empenho e compromisso em buscar sempre avançar na promoção da transparência, do acesso à informação e do controle social, dando continuidade às ações já desenvolvidas ao mesmo tempo em que seguimos engajadas com a experiência da inovação e aprimoramento do atendimento à população, contribuindo para uma comunicação mais acessível, democrática e participativa entre o Executivo Estadual e a sociedade potiguar.

Natal/RN, 28 de fevereiro de 2025.

Equipe LAI – CONTROL

Obs. Todos os dados e gráficos tiveram como fonte o Sistema de Informação ao Cidadão e-SIC RN, como pode ser comprovado por meio do endereço: www.sic.rn.gov.br (aba “Estatísticas”)



**RIO GRANDE
DO NORTE**
GOVERNO DO ESTADO



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

