

# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



AVALIE NOSSA CARTA DE SERVIÇOS

[WWW.DEFESASOCIAL.RN.GOV.BR](http://WWW.DEFESASOCIAL.RN.GOV.BR)

ATUALIZADA EM SETEMBRO/2024



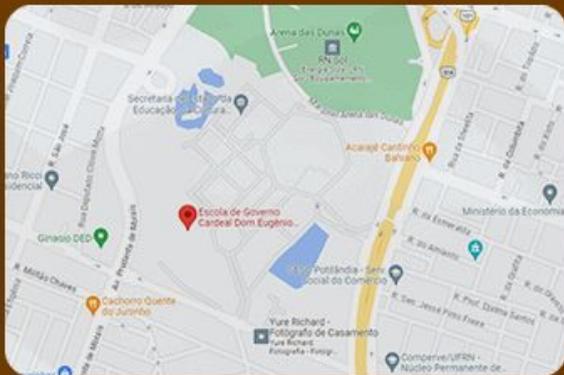
# APRESENTAÇÃO

*A SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA E DA DEFESA SOCIAL (SESED/RN) FOI INSTITUÍDA POR MEIO DA LEI COMPLEMENTAR ESTADUAL Nº 163 DE 05 DE FEVEREIRO DE 1999, E TEM COMO MISSÃO "PROMOVER A SEGURANÇA PÚBLICA NO RIO GRANDE DO NORTE, FORTALECENDO A SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA E DA DEFESA SOCIAL (SESED/RN) FOI INSTITUÍDA POR MEIO DA LEI COMPLEMENTAR ESTADUAL Nº 163 DE 05 DE FEVEREIRO DE 1999, E TEM COMO MISSÃO "PROMOVER A SEGURANÇA PÚBLICA NO RIO GRANDE DO NORTE, FORTALECENDO A INTEGRAÇÃO DAS FORÇAS POLICIAIS, DO ÓRGÃO DE PERÍCIA OFICIAL E DOS ÓRGÃOS DE DEFESA SOCIAL, CONTRIBUINDO PARA A MELHORIA NA QUALIDADE DE VIDA DAS PESSOAS".*

## **SÃO OBJETIVOS DESTA CARTA DE SERVIÇO:**

- PERMITIR O CONHECIMENTO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA E DA DEFESA SOCIAL (SESED);
- FACILITAR O ACESSO AOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS POR ESTE ÓRGÃO;
- ESTIMULAR O CONTROLE SOCIAL E A CIDADANIA;
- CONFERIR TRANSPARÊNCIA AS AÇÕES E PROCEDIMENTOS
- APERFEIÇOAR OS PROCESSOS VOLTADOS PARA O ATENDIMENTO AO CIDADÃO-USUÁRIO.

# INFORMAÇÕES GERAIS



## **COMO CHEGAR:**

BR 101 KM 0 - AV. SENADOR SALGADO FILHO, S/N, LAGOA NOVA - NATAL/RN. CEP: 59064-901 (CENTRO ADMINISTRATIVO DO ESTADO).

A SESED ESTA LOCALIZADA FISICAMENTE NO MESMO PRÉDIO DA ESCOLA DE GOVERNO CARDEAL DOM EUGÊNIO SALES.

## **TELEFONE (RECEPÇÃO GABINETE):**

(84) 3204-6989

## **E-MAIL:**

[sesedgsrn@gmail.com](mailto:sesedgsrn@gmail.com)

## **SITE DA SESED:**

[WWW.DEFESASOCIAL.RN.GOV.BR](http://WWW.DEFESASOCIAL.RN.GOV.BR)

## **HORÁRIO DE ATENDIMENTO:**

08:00 ÀS 18:00H

## **SECRETÁRIO:**

CORONEL PM RR FRANCISCO CANINDÉ DE ARAÚJO SILVA

# LINKS ÚTEIS

- **GANHE TEMPO E PRATICIDADE ACESSANDO TODOS OS SERVIÇOS DO ESTADO EM UM ÚNICO LUGAR.**

[Portal do Cidadão](#)

- **OUVIDORIA DA SESED:**

<http://ouvidoria.defesasocial.rn.gov.br/index.asp>

- **PROGRAMA EDUCACIONAL DE RESISTÊNCIA AS DROGAS (PROERD):**

[Proerd RN](#)

- **DELEGACIA VIRTUAL:**

[Autenticação - Delegacia Virtual do Ministério da Justiça](#)

## ***E-SIC | SISTEMA INTEGRADO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO***

| <b>SERVIÇO</b>  | <b>COMO ACESSAR O SERVIÇO</b>  | <b>ETAPAS</b>   | <b>PRAZOS E COMPROMISSOS</b>  |
|---|--|---|---|
| Propor, coordenar, elaborar e avaliar, estudos e projetos de programas voltados à segurança cidadã. (DECRETO Nº 15.763, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2001). | Disponível - 24h no Sistema e - SICRN<br><br>PRESENCIAL: Secretaria de Segurança Pública e da Defesa Social - SESED Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 18:00h Telefone: (84) 3232-1082 | Efetuar o cadastro no e- SIC.<br><br>Formalizar o pedido de informação.<br><br>Processar a informação.<br><br>A resposta poderá ser: imediata (se o órgão a dispõe) ou respondida em até 20 dias.<br><br>Podendo ainda ser enviado pedido de prorrogação de prazo por mais 10 dias. | <b>PRAZO:</b><br>Em até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.<br><br><b>COMPROMISSO:</b><br>Prestar informação ao cidadão, bem como orientar e explicar sob o direito de acesso à informação. (telefone ou presencialmente) |

## ***E-SIC | SISTEMA INTEGRADO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO***

| <b>FORMA DE PRESTAÇÃO</b>   | <b>PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA</b>  | <b>COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS</b>               | <b>MECANISMO DE CONSULTA</b>                                  |
|---|---|--|---|
| <p>Sistema e-SIC/RN<br/><a href="http://www.sic.rn.gov.br/">http://www.sic.rn.gov.br/</a></p> <p>PRESENCIAL:<br/>Secretaria de Segurança Pública e da Defesa Social - SESED - Centro Administrativo do Estado - Av. Senador Salgado Filho, s/n, Lagoa Nova - Natal/RN. CEP: 59064-901</p> | <p>Retorno em até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.</p> | <p>Informações pelo telefone: (84)3232-1082.</p> | <p>É possível acompanhar o serviço pelo sistema E-SIC/RN.</p> |

## **CIASP | Centro Integrado de Apoio Social ao Policial**

| <b>SERVIÇO</b>   | <b>COMO ACESSAR O SERVIÇO</b>  | <b>ETAPAS</b>  | <b>PRAZOS E COMPROMISSOS</b>  |
|--|--|--|---|
| <p>O Centro Integrado de Apoio Social ao Policial - CIASP, órgão da SESED, tem como missão o de prestar atendimento psicossocial aos servidores da segurança pública. Compete ao CIASP proporcionar assistência aos integrantes das Polícias Militar e Civil, Corpo de Bombeiros e ITEP, como também a seus dependentes, assegurando-lhes o necessário equilíbrio psicológico e emocional para o bom desempenho.</p> | <p>Endereço: Avenida Romualdo Galvão, s/n, Bairro Lagoa Nova, Natal/RN.</p> <p>Contato: (84) 99635-0555</p> <p>E-mail institucional: <a href="mailto:ciasp.sesed.gov.rn@gmail.com">ciasp.sesed.gov.rn@gmail.com</a></p> <p>Horário de Funcionamento: 08hs às 16hs.</p> | <p>Solicitação de Atendimento através de documento do SEI; Triagem, Encaminhamentos e Consultas de Tratamento de Saúde Mental.</p> | <p>PRAZO: Imediato para informações gerais.</p> <p>COMPROMISSO: Prestar atendimento psicossocial aos servidores das Forças de Segurança Pública do Estado do Rio Grande do Norte.</p> |

## **CIASP | Centro Integrado de Apoio Social ao Policial**

| <b>FORMA DE PRESTAÇÃO</b>   | <b>PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA</b>  | <b>COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS</b>   | <b>MECANISMO DE CONSULTA</b>               |
|---|---|--|--|
| <p>Atendimento Presencial nas salas de consultas do CIASP, Visitas de atendimento Psicossocial, Orientações por telefone.</p> <p>Através do Whatsapp:<br/>(84)99635-0555.</p> | <p>A triagem é realizada assim que o serviço é demandado.</p> <p>O agendamento para consultas tem previsão entre 1 a 2 semanas.</p> | <p>A comunicação é realizada através de documento SEI e pelo canal de contato de Whatsapp.</p> | <p>Triagem, Encaminhamento e Consulta.</p> |

## COINE | Coordenadoria de Informações Estatísticas e Análise Criminal

| SERVIÇO  | COMO ACESSAR O SERVIÇO   | ETAPAS  | PRAZOS E COMPROMISSOS  |
|--|--|---|--|
| <p>A COINE no exercício de sua competência executa os mais diversos serviços na área de produção de informação e conhecimento, dentre as suas atividades destacam-se:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Administração de base de dados;</li><li>- Coleta, tratamento e consolidação de dados;</li><li>- Produção de Relatórios Estatísticos Criminais;</li><li>- Análise Criminal;</li><li>- Produção de Dashboards dinâmicos com informações em gráficos, tabelas e mapas;</li><li>- Publicação de Estatísticas Criminais no sítio eletrônico da SESED;</li><li>- Geoprocessamento;</li><li>- Produção de Mapas Temáticos, Mapas de Pontos e de Mancha Criminal;</li><li>- Inserção, consolidação e homologação de dados de segurança pública estadual no Sinesp VDE (Validador de Dados Estatísticos) do Ministério da Justiça</li></ul> | <p>Por meio do Sistema Eletrônico de Informação SEI, para os órgãos da administração pública (<a href="http://sei.rn.gov.br">sei.rn.gov.br</a>).</p> <p>Para o público em geral acesso pelo Sistema de Informação ao Cidadão e-SIC RN, preencher o formulário com a especificação da informação requerida, conforme o link abaixo:</p> <p>Acesso a relatórios estatísticos com periodicidade mensal publicados no sítio eletrônico da SESED.</p> | <p>Abertura de processo solicitando a informação;</p> <p>Despacho ao órgão competente;</p> <p>Recebimento do processo pelo órgão competente;</p> <p>Avaliação da proposta, planejamento da pesquisa, extração dos dados e despacho ao órgão de origem para difundir ao solicitante final.</p> | <p>Concessão de acesso imediato a informação caso esteja disponível. Não sendo possível conceder de imediato os dados e/ou informação será fornecido em prazo não superior a 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias.</p> |

## **COINE | Coordenadoria de Informações Estatísticas e Análise Criminal**

| <b>FORMA DE PRESTAÇÃO</b>  | <b>PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA</b>   | <b>COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS</b>  | <b>MECANISMO DE CONSULTA</b>  |
|--|--|---|---|
| <p>PRESENCIAL: Secretaria de Segurança Pública e da Defesa Social - SESED - Centro Administrativo do Estado - Av. Sen Salgado Filho, s/n, Lagoa Nova, Natal/RN.</p> <p>VIRTUAL: Por meio do Sistema Eletrônico de Informação SEI E do e-SIC, Sistema de Informação ao Cidadão.</p> | <p>O tempo de espera vai depender da demanda pelos serviços do setor, caso não seja possível atender de imediato, terá um prazo de espera de até 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias.</p> | <p>O recebimento e a resposta às manifestações do usuário pode se dar por meio das seguintes fontes:</p> <p>Sistema SEI RN;</p> <p>Telefone do setor: 84 3204-6951;</p> <p>E-mail: <a href="mailto:sesed.coine@gmail.com">sesed.coine@gmail.com</a></p> | <p>Sistema SEI RN;</p> <p>Sistema de Informação ao Cidadão e-SIC RN</p> |

## ***CPCID | Coordenadoria de Programas para a Cidadania***

| <b>SERVIÇO</b>   | <b>COMO ACESSAR O SERVIÇO</b>  | <b>ETAPAS</b>  | <b>PRAZOS E COMPROMISSOS</b>  |
|--|--|--|---|
| Propor, coordenar, elaborar e avaliar estudos e projetos de programas voltados à segurança cidadã. (Decreto n° 15.763, de 28 de Novembro de 2001). | Presencialmente, ligando para o número da CPCID, 3204-6996 ou através do e-mail: cpcid_sesed@hotmail.com | Documentação interna:<br>Encaminhar pelo SEI para a CPCID. | <p>PRAZO: Imediato para informações gerais.</p> <p>COMPROMISSO: Desenvolver as missões que nos forem confiadas com zelo, profissionalismo e eficiência.</p> |

## ***CPCID | Coordenadoria de Programas para a Cidadania***

| <b>FORMA DE PRESTAÇÃO</b>  | <b>PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA</b> | <b>COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS</b>           | <b>MECANISMO DE CONSULTA</b>                                       |
|--|------------------------------------|--|--|
| Atendimento presencial, interno por meio do Sistema Eletrônico de Informação (SEI) e externo por meio de apresentações e reuniões.<br><br>Telefone: (84) 3204-6996<br><br>E-mail:<br>cpcid_sesed@hotmail.com | Indeterminado                      | Ligar para o número da CPCID (84) 3204-6996. | Telefone: (84) 3204-6996<br><br>E-mail:<br>cpcid_sesed@hotmail.com |

## ***COPIN | Coordenadoria de Planejamento Institucional***

| <b>SERVIÇO</b>   | <b>COMO ACESSAR O SERVIÇO</b>   | <b>ETAPAS</b>  | <b>PRAZOS E COMPROMISSOS</b>   |
|--|---|--|--|
| Coordenar o planejamento institucional da SESED/RN, compreendendo o planejamento estratégico, bem como a organização e controle de pessoal, administração financeira, orçamentária além de gerir o patrimônio da Secretaria. A COPIN, por meio de setores específicos, ainda atua na formalização de contratos e convênios em favor da Secretaria e quando possível, dos demais órgãos de segurança pública. | Ser pessoa física ou jurídica que necessita ou tenha interesse na atuação ou resposta da Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa Social do RN, no que compete a elaboração, monitoramento e avaliação do seu planejamento institucional. | Documentação interna:<br>Encaminhar pelo SEI para Coordenadoria de Planejamento Institucional. | O prazo para atendimento das demandas decorre do acompanhamento do fluxo processual mediante o normativo inerente a cada situação específica.<br>O compromisso é atender de forma eficiente, eficaz e efetiva as necessidades da Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa Social do RN com objetivo de impactar positivamente a prestação do serviço da Segurança Pública e melhorar a qualidade de vida da sociedade norte-rio-grandense. |

## ***COPIN | Coordenadoria de Planejamento Institucional***

| <b>FORMA DE PRESTAÇÃO</b>  | <b>PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA</b> | <b>COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS</b>  | <b>MECANISMO DE CONSULTA</b>  |
|--|------------------------------------|---|---|
| A prestação do serviço é realizada diante das necessidades internas e externas, no que se referem ao Planejamento Institucional da Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa Social do RN por meio da requisição eletrônica viabilizada pelo sistema SEI. | Indeterminado.                     | Documentação interna: Encaminhar pelo SEI para Coordenadoria de Planejamento Institucional. | Prazo: Conforme demanda interna e/ou decorrente de prazo legal. Compromisso: Atender prontamente às demandas da SESED/RN. |

## CI | Centro de Inteligência

| SERVIÇO   | COMO ACESSAR O SERVIÇO   | ETAPAS  | PRAZOS E COMPROMISSOS   |
|---|--|---|---|
| <p>Finalidade específica de executar Atividades de inteligência de Segurança Pública deste Estado juntamente com os Órgãos Centrais de Inteligência das instituições estaduais, federais e municipais de segurança pública.</p> <p>Gerenciar serviço telefônico para recebimento de denúncias Disque Denúncia Policial (DDP).</p> | <p>Restrito aos Órgãos do Sistema de Inteligência de Segurança Pública e os destinados ao processo decisório no âmbito da SESED, bem como sua salvaguarda.</p> <p>Através do Disque-denúncia 181 e Whatsapp (84) 98102-5950</p> <p>E-mail: <a href="mailto:disquedenuncia181@defesacial.rn.gov.br">disquedenuncia181@defesacial.rn.gov.br</a></p> <p>App Segurança Cidadã.</p> | <p>Obedecendo ao critério do sigilo e o princípio da oportunidade logo após o recebimento de dados, proceder-se-á as etapas de planejamento, reunião, análise, interpretação e difusão do conhecimento.</p> <p>Após o recebimento são revisadas e tramitadas para unidade fim, para análise e os demais procedimentos legais.</p> | <p>PRAZO: De acordo com as demandas geradas pelos Órgãos do Sistema de Inteligência.</p> <p>COMPROMISSO: Manter ligação técnica com a Agência Central do Sistema de Inteligência de Segurança Pública (SISP), do Ministério da Justiça (MJ) e demais sistemas.</p> <p>Sempre com zelo, profissionalismo e eficiência.</p> |

## CI | Centro de Inteligência

| FORMA DE PRESTAÇÃO   | PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA   | COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS   | MECANISMO DE CONSULTA  |
|--|---|---|--|
| <p>Por meio de Produção de Conhecimento aos Órgãos do Sistema de Inteligência, aos quais deverão informar todos os acontecimentos relevantes para a Segurança Pública.</p> <p>O atendimento inicial se dá pelo meio virtual através de atendimento via telefone, Whatsapp, email e pelo app Segurança Cidadã, e a posterior, de presencial pelas forças de segurança pública (Polícia Civil, Polícia Militar, Polícia Penal, Corpo de Bombeiros e Guarda Municipal).</p> | <p>Não se aplica aos cidadãos por se tratar de demanda estritamente interna, de interesse dos setores de inteligências.</p> <p>Depende do tipo de denúncias, em médias 15 min. para o registro da denúncia.</p> | <p>Não se aplica aos cidadãos por se tratar de comunicação entre os setores de inteligências.</p> <p>Por ser anônima não tem como dar respostas de forma direta ao usuário.</p> | <p>Não se aplica aos cidadãos por se tratar de documentos de inteligência.</p> <p>As denúncias são anônimas não criando vínculo com os usuários.</p> |

## Corregedoria Geral

| SERVIÇO   | COMO ACESSAR O SERVIÇO   | ETAPAS  | PRAZOS E COMPROMISSOS  |
|---|--|---|--|
| <p>A COINE no exercício de sua competência executa os mais diversos serviços na área de produção de informação e conhecimento, dentre as suas atividades destacam-se:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Extração de base de dados;</li><li>- Consolidação de base de dados;</li><li>- Produção de relatório estatístico criminal;</li><li>- Análise Criminal;</li><li>- Geoprocessamento;</li><li>- Alimentação de dados públicos no SINES P-VDE, do Ministério da Justiça.</li></ul> | <p>SEDE DA CORREGEDORIA:<br/>Rua Jundiáí, 410- A, 5º andar,<br/>Tirol, Natal RN</p> <p>Telefone: 084 3204-6911<br/>Whatsapp: 084 9 8132-5823</p> | <p>Público Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Encaminhar documentos preferencialmente pelo email;</li></ul> <p>Recebimento de denúncias por email, whatsapp, telefone ou presencial, autuação em processo SEI.</p> <p>Informações podem ser solicitadas por qualquer dos nossos canais.</p> <p>Público Interno: Encaminhar documento pelo Sistema SEI</p> | <p>As comunicações e denúncias são recebidas de forma imediata e o número dos processos gerados são informados ao comunicante/denunciante de pronto.</p> |

## Corregedoria Geral

| FORMA DE PRESTAÇÃO  | PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA                               | COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS  | MECANISMO DE CONSULTA  |
|---|---|--|--|
| Atendimento Presencial, interno por meio do Sistema Eletrônico de Informação (SEI) e externo por meio dos canais de atendimento | O tempo de espera pode variar conforme o tipo de demanda. | E-mail:<br>corregedoriageral@defesasocial.rn.gov.br<br><br>Telefone: 084 3204-6911<br>Whatsapp: 084 98132-5823 | E-mail:<br>corregedoriageral@defesasocial.rn.gov.br<br><br>Telefone: 084 3204-6911<br>Whatsapp: 084 98132-5823 |

## Ouvidoria

| SERVIÇO   | COMO ACESSAR O SERVIÇO  | ETAPAS   | PRAZOS E COMPROMISSOS   |
|---|---|--|---|
| <p>Receber denúncias, reclamações, representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos ou que violem os direitos humanos individual ou coletivo, como também elogios e sugestões sobre os serviços prestados pelas Polícias Civil e Militar, Bombeiro Militar, Instituto Técnico e Científico de Perícia-ITEP e seus servidores civis e/ou militares.</p> | <p>Presencial:<br/>Av. Senador Salgado Filho, 1808 - Lagoa Nova - CEP: 59056-000 - Prédio do DER</p> <p>Segunda à sexta-feira, das 08 horas às 17 horas.</p> <p>Sites, endereços eletrônicos e telefones.</p> | <p>1) Recebimento da manifestação;<br/>2) Tratamento;<br/>3) Classificação;<br/>4) Encaminhamento ao órgão responsável;<br/>5) Resposta ao interessado; e<br/>6) Monitoramento do fluxo da manifestação.</p> | <p><b>PRAZO:</b> 30 dias, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa.</p> <p><b>COMPROMISSO:</b> Atender prontamente à população, pelos canais disponíveis, com o recebimento de manifestações, tratamento, encaminhamento às autoridades competentes, e resposta aos interessados.</p> |

## Ouvidoria

| FORMA DE PRESTAÇÃO  | PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA  | COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS   | MECANISMO DE CONSULTA   |
|---|--|---|---|
| O cidadão utiliza e avalia a prestação dos serviços públicos mediante apresentação de manifestação anônima ou identificada, pelos canais disponíveis. | 30 dias, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa. | Meio Digital Governamental<br>Plataforma Fala BR:<br><a href="https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f">https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f</a><br>Contato telefônico: 0800 281 1595<br>Telefone Fixo: (84) 3232-1595<br>Whatsapp: (84) 98703-8709<br>Celular (84) 98739-5849<br>E-mail:<br><a href="mailto:ouvidoriadepoliciarn@gmail.com">ouvidoriadepoliciarn@gmail.com</a><br>Site Institucional:<br><a href="http://ouvidoria.defesasocial.rn.gov.br/">http://ouvidoria.defesasocial.rn.gov.br/</a><br>Instagram:<br><a href="https://www.instagram.com/ouvidoriageralsesed_rn">@ouvidoriageralsesed_rn</a> | Celular Funcional do(a) Ouvidor(a):<br>(84) 98739-5849<br>E-mail:<br><a href="mailto:ouvidoriadepoliciarn@gmail.com">ouvidoriadepoliciarn@gmail.com</a> |

## ASSECOM | Assessoria de Comunicação

| SERVIÇO   | COMO ACESSAR O SERVIÇO   | ETAPAS  | PRAZOS E COMPROMISSOS   |
|---|--|---|---|
| <p>Essa Assessoria está subordinada diretamente ao Gabinete do Secretário.</p> <p>Realiza atividades de Comunicação Social interna e externa no âmbito da pasta;</p> <p>Produção de conteúdo em redes sociais;</p> <p>Atendimento a Imprensa;</p> | <p>Email:<br/><a href="mailto:imprensa.sesed@gmail.com">imprensa.sesed@gmail.com</a></p> | <p>Como requisito para atendimento, solicitamos o registro das demandas solicitadas ao setor através de e-mail.</p> | <p>Atender as demandas solicitadas em prazo de tempo o mais curto possível.</p> <p>O setor tem como compromisso realizar um trabalho ético e eficiente.</p> |

## ***ASSECOM | Assessoria de Comunicação***

| <b>FORMA DE PRESTAÇÃO</b>   | <b>PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA</b>   | <b>COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS</b>   | <b>MECANISMO DE CONSULTA</b>   |
|---|--|--|--|
| <p>Retorno de demandas solicitadas por veículos de comunicação;</p> <p>Compartilhamento de conteúdo diário da secretaria em redes sociais e site.</p> | <p>A previsão do tempo de espera está diretamente ligada a complexidade da demanda solicitada.</p> | <p>Via e-mail<br/><a href="mailto:imprensa.sesed@gmail.com">imprensa.sesed@gmail.com</a></p> <p>Site:<br/><a href="http://www.defesasocial.rn.gov.br">www.defesasocial.rn.gov.br</a></p> | <p>Via e-mail<br/><a href="mailto:imprensa.sesed@gmail.com">imprensa.sesed@gmail.com</a></p> <p>Site:<br/><a href="http://www.defesasocial.rn.gov.br">www.defesasocial.rn.gov.br</a></p> |

## ***CODIMM | Coordenadoria de Defesa dos Direitos da Mulher e Minorias***

| <b>SERVIÇO</b>   | <b>COMO ACESSAR O SERVIÇO</b>   | <b>ETAPAS</b>                                      | <b>PRAZOS E COMPROMISSOS</b>  |
|--|---|--|---|
| Desenvolve atividade-fim na área da Segurança Pública por meio de políticas públicas direcionadas as mulheres e ainda para grupos em situação de vulnerabilidade como idosos, homossexuais, pessoas com deficiência e da raça negra ou que detenham qualquer outra condição que os tornem vulneráveis à violência e à discriminação. | <p>Expediente - Segunda à sexta-feira das 08 horas às 18 horas.</p> <p>Plantão 24 horas - Disque denúncia SOS Mulher e Idoso/ Disque Defesa Homossexual</p> <p>Disque Denúncia 24 horas: 0800 281 2336</p> <p>Disque Denúncia Nacional: 180</p> | Denúncias por meio dos telefones disponibilizados. | A CODIMM é comprometida em prover ao público alvo uma resposta imediata, no entanto, a situação apresentada pelos canais de denúncias ou pelo comparecimento a instituição será o fator determinante. |

## ***CODIMM | Coordenadoria de Defesa dos Direitos da Mulher e Minorias***

| <b>FORMA DE PRESTAÇÃO</b>  | <b>PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA</b>  | <b>COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS</b>  | <b>MECANISMO DE CONSULTA</b>  |
|--|---|---|---|
| <p>Programa de prevenção à violência;</p> <p>Serviço Social;</p> <p>Serviço de disque denúncia SOS Mulher e Idoso e disque Defesa Homossexual;</p> <p>Recebimento de denúncias advindas do Portal da Mulher Potiguar e dos disques nacionais do 180 (central de atendimento a mulher) e disque 100 (direitos humanos).</p> | <p>O tempo de espera varia dependendo de cada serviço.</p> <p>Em denúncias anônimas, não há tempo de espera previsto.</p> | <p>A CODIMM funciona no prédio da SESED que fica situado na Rua: Jundiá, nº 388 - Petrópolis - Natal/RN</p> | <p>PRESENCIAL: Na sede da CODIMM</p> <p>Por telefone: 3204-6985</p> |

## Protocolo

| SERVIÇO   | COMO ACESSAR O SERVIÇO   | ETAPAS  | PRAZOS E COMPROMISSOS   |
|---|--|---|---|
| Receber, digitalizar e inserir documentos no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) bem como realizar a tramitação processual recebendo e distribuindo os processos para os setores competentes. | Local: Secretaria de Estado da Segurança Pública e da Defesa Social (SESED) - Centro Administrativo<br><br>Segunda a sexta-feira das 08 horas às 18 horas. | Atendimento Presencial:<br>1) Receber documento;<br>2) Digitalizar;<br>3) Incluir processo no SEI;<br>4) Tramitar processo.<br><br>Tramitação no Sistema:<br>1) Receber processo;<br>2) Verificar a demanda;<br>3) Encaminhar para o setor responsável. | O atendimento ao público é imediato e a inserção de documentos se dá por demanda, obedecendo à ordem de chegada dos documentos. |

## *Protocolo*

| <b>FORMA DE PRESTAÇÃO</b>  | <b>PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA</b>  | <b>COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS</b>  | <b>MECANISMO DE CONSULTA</b>  |
|--|---|---|---|
| Atendimento presencial e trâmite processual de forma virtual pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI). | O tempo de espera varia dependendo da complexidade de cada processo e dos setores responsáveis. | Consultas presenciais e via telefones do Gabinete (84) 3232-1082 / 3204-6984 / 3204-6989. | Aplicação do número do processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI). |

# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



**RIO GRANDE DO NORTE**  
GOVERNO DO ESTADO



AVALIE NOSSA CARTA DE SERVIÇOS

[WWW.DEFESASOCIAL.RN.GOV.BR](http://WWW.DEFESASOCIAL.RN.GOV.BR)

ATUALIZADA EM SETEMBRO/2024

