

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



AVALIE NOSSA CARTA DE SERVIÇOS



WWW.DEFESASOCIAL.RN.GOV.BR

ATUALIZADA EM SETEMBRO/2025

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

SITE DA SESED:

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

SERVIÇO	COMO ACESSAR O SERVIÇO	ETAPAS	PRAZOS E COMPROMISSOS
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 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. Formalizar o pedido de informação. Processar a informação. A resposta poderá ser: imediata (se o órgão a dispõe) ou respondida em até 20 dias. Podendo ainda ser enviado pedido de prorrogação de prazo por mais 10 dias.	PRAZO: Em até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa. COMPROMISSO: 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

FORMA DE PRESTAÇÃO	PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA	COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	MECANISMO DE CONSULTA
Sistema e-SIC/RN http://www.sic.rn.gov.br/ PRESENCIAL: 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	Retorno em até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.	Informações pelo telefone: (84)3232-1082.	É possível acompanhar o serviço pelo sistema E-SIC/RN.

CIASP | Centro Integrado de Apoio Social ao Policial

SERVIÇO	COMO ACESSAR O SERVIÇO	ETAPAS	PRAZOS E COMPROMISSOS
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.	Endereço: Avenida Romualdo Galvão, s/n, Bairro Lagoa Nova, Natal/RN. Contato: (84) 98134-7035 E-mail institucional: ciasp.sesed.gov.rn@gmail.com Horário de Funcionamento: 08hs às 16hs.	Solicitação de Atendimento através de documento do SEI; Triagem, Encaminhamentos e Consultas de Tratamento de Saúde Mental.	PRAZO: Imediato para informações gerais. COMPROMISSO: Prestar atendimento psicossocial aos servidores das Forças de Segurança Pública do Estado do Rio Grande do Norte.

CIASP | Centro Integrado de Apoio Social ao Policial

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

COINE | Coordenadoria de Informações Estatísticas e Análise Criminal

SERVIÇO	COMO ACESSAR O SERVIÇO	ETAPAS	PRAZOS E COMPROMISSOS
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: - Administração de base de dados; - Coleta, tratamento e consolidação de dados; - Produção de Relatórios Estatísticos Criminais; - Análise Criminal; - Produção de Dashboards dinâmicos com informações em gráficos, tabelas e mapas; - Publicação de Estatísticas Criminais no sítio eletrônico da SESED; - Geoprocessamento; - Produção de Mapas Temáticos, Mapas de Pontos e de Mancha Criminal; - Inserção, consolidação e homologação de dados de segurança pública estadual no Sinesp VDE (Validador de Dados Estatísticos) do Ministério da Justiça	Por meio do Sistema Eletrônico de Informação SEI, para os órgãos da administração pública (sei.rn.gov.br). 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: Acesso a relatórios estatísticos com periodicidade mensal publicados no sítio eletrônico da SESED.	Abertura de processo solicitando a informação; Despacho ao órgão competente; Recebimento do processo pelo órgão competente; Avaliação da proposta, planejamento da pesquisa, extração dos dados e despacho ao órgão de origem para difundir ao solicitante final.	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.

COINE | Coordenadoria de Informações Estatísticas e Análise Criminal

FORMA DE PRESTAÇÃO	PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA	COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	MECANISMO DE CONSULTA
PRESENCIAL: Secretaria de Segurança Pública e da Defesa Social – SESED – Centro Administrativo do Estado – Av. Sen Salgado Filho, s/n, Lagoa Nova, Natal/RN. VIRTUAL: Por meio do Sistema Eletrônico de Informação SEI E do e-SIC, Sistema de Informação ao Cidadão.	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.	O recebimento e a resposta às manifestações do usuário pode se dar por meio das seguintes fontes: Sistema SEI RN; Telefone do setor: (84) 3232-10821; E-mail: sesed.coine@gmail.com	Sistema SEI RN; Sistema de Informação ao Cidadão e-SIC RN

CPCID | Coordenadoria de Programas para a Cidadania

SERVIÇO	COMO ACESSAR O SERVIÇO	ETAPAS	PRAZOS E COMPROMISSOS
Propor, coordenar, elaborar e avaliar estudos e projetos de programas voltados à segurança cidadã. (Decreto nº 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: Encaminhar pelo SEI para a CPCID.	PRAZO: Imediato para informações gerais. COMPROMISSO: Desenvolver as missões que nos forem confiadas com zelo, profissionalismo e eficiência.

CPCID | Coordenadoria de Programas para a Cidadania

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 de apresentações e reuniões. Telefone: (84) 98850-1069 E-mail: cpcid_sesed@hotmail.com	Indeterminado	Ligar para o número da CPCID (84) 98850-1069	Telefone: (84) 98850-1069 E-mail: cpcid.rn@gmail.com

COPIN | Coordenadoria de Planejamento Institucional

SERVIÇO	COMO ACESSAR O SERVIÇO	ETAPAS	PRAZOS E COMPROMISSOS
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: 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. 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

FORMA DE PRESTAÇÃO	PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA	COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	MECANISMO DE CONSULTA
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
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. Gerenciar serviço telefônico para recebimento de denúncias Disque Denúncia Policial (DDP).	Restrito aos Órgãos do Sistema de Inteligência de Segurança Pública e os destinados ao processo decisório no âmbito da SESED, bem como sua salvaguarda. Através do Disque-denúncia 181 e Whatsapp (84) 98102-5950 E-mail: disquedenuncia181@defesacial.rn.gov.br App Segurança Cidadã.	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. Após o recebimento são revisadas e tramitadas para unidade fim, para análise e os demais procedimentos legais.	PRAZO: De acordo com as demandas geradas pelos Órgãos do Sistema de Inteligência. COMPROMISSO: Manter ligação técnica com a Agência Central do Sistema de Inteligência de Segurança Pública (SISP), do Ministério da Justiça (MJ) e demais sistemas. Sempre com zelo, profissionalismo e eficiência.

CI | Centro de Inteligência

FORMA DE PRESTAÇÃO	PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA	COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	MECANISMO DE CONSULTA
Por meio de Produção de Conhecimento aos Órgãos do Sistema de Inteligência, aos quais deverão informar todos os acontecimentos relevantes para a Segurança Pública. 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).	Não se aplica aos cidadãos por se tratar de demanda estritamente interna, de interesse dos setores de inteligências. Depende do tipo de denúncias, em médias 15 min. para o registro da denúncia.	Não se aplica aos cidadãos por se tratar de comunicação entre os setores de inteligências. Por ser anônima não tem como dar respostas de forma direta ao usuário.	Não se aplica aos cidadãos por se tratar de documentos de inteligência. As denúncias são anônimas não criando vínculo com os usuários.

Ouvidoria

SERVIÇO	COMO ACESSAR O SERVIÇO	ETAPAS	PRAZOS E COMPROMISSOS
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.	Presencial: Av. Senador Salgado Filho, 1808 - Lagoa Nova - CEP: 59056-000 - Prédio do DER Segunda à sexta-feira, das 08 horas às 17 horas. Sites, endereços eletrônicos e telefones.	1) Recebimento da manifestação; 2) Tratamento; 3) Classificação; 4) Encaminhamento ao órgão responsável; 5) Resposta ao interessado; e 6) Monitoramento do fluxo da manifestação.	PRAZO: 30 dias, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa. COMPROMISSO: Atender prontamente à população, pelos canais disponíveis, com o recebimento de manifestações, tratamento, encaminhamento às autoridades competentes, e resposta aos interessados.

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 Plataforma Fala BR: https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f Contato telefônico: 0800 281 1595 Telefone Fixo: (84) 3232-1595 Whatsapp: (84) 98703-8709 Celular (84) 98739-5849 E-mail: ouvidoriadepoliciarn@gmail.com Site Institucional: http://ouvidoria.defesasocial.rn.gov.br/ Instagram: @ouvidoriageralsesed_rn	Celular Funcional do(a) Ouvidor(a): (84) 98739-5849 E-mail: ouvidoriadepoliciarn@gmail.com

ASSECOM | Assessoria de Comunicação

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

ASSECOM | Assessoria de Comunicação

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

CODIMM | Coordenadoria de Defesa dos Direitos da Mulher e Minorias

SERVIÇO	COMO ACESSAR O SERVIÇO	ETAPAS	PRAZOS E COMPROMISSOS
A CODIMM atua na área da Segurança Pública, fortalecendo políticas voltadas às mulheres e a grupos vulneráveis, como idosos, pessoas com deficiência, LGBTQIAPN+, população negra e demais pessoas em risco de violência, preconceito ou discriminação.	Atendimento presencial: Segunda a sexta-feira, das 07 h às 13 h. Disque Denúncia: Plantão 24 horas SOS Mulher e Idoso: 0800 281 2336 Defesa Homossexual: 0800 281 1314 Whatsapp: 84 8872-1933 E-mail: codimmsesed@gmail.com / codimm.sesed@defesasocial.rn.gov.br	1.Acolhimento e escuta ativa; 2.Análise da situação; 3.Registro da denúncia; 4.Visita domiciliar; 5.Encaminhamento e articulação com a rede.	A CODIMM se compromete a oferecer respostas rápidas e eficazes. As medidas adotadas variam conforme a urgência, o risco e as necessidades de cada situação.

CODIMM | Coordenadoria de Defesa dos Direitos da Mulher e Minorias

FORMA DE PRESTAÇÃO	PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA	COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	MECANISMO DE CONSULTA
• Programa de Prevenção à Violência; • Serviço Social; • Disque Denúncia SOS Mulher e Idoso; • Disque Defesa Homossexual; • Recebimento de denúncias provenientes do Disque 100 (Direitos Humanos) e do Ligue 180 (Central de Atendimento à Mulher).	O tempo de espera varia conforme o serviço prestado, a prioridade e o risco do caso. Para denúncias anônimas, não há tempo de espera previsto.	A CODIMM funciona no prédio da SESED, situado na Rua Jundiáí, nº 410 A – Tirol/Natal/RN. O atendimento ao público pode ser realizado pelos seguintes canais: • Presencialmente; • Whatsapp: (84) 98872-1933; • E-mail: codimm.sesed@defesasocial.rn.gov.br/ • codimmsesed@gmail.com	Presencial: na sede da CODIMM; Telefone: (84) 98872-1933

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 Segunda a sexta-feira das 08 horas às 18 horas.	Atendimento Presencial: 1) Receber documento; 2) Digitalizar; 3) Incluir processo no SEI; 4) Tramitar processo. Tramitação no Sistema: 1) Receber processo; 2) Verificar a demanda; 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

FORMA DE PRESTAÇÃO	PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA	COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	MECANISMO DE CONSULTA
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



AVALIE NOSSA CARTA DE SERVIÇOS



WWW.DEFESASOCIAL.RN.GOV.BR

ATUALIZADA EM SETEMBRO/2025