



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



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 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”.

Com o cumprimento dessa missão, buscar-se tornar o estado do Rio Grande do Norte um lugar melhor para se viver.

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;

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.



LINKS ÚTEIS

- Ganhe tempo e praticidade acessando todos os serviços do Estado em um único lugar.

<http://www.cidadao.rn.gov.br/>

- Programa Educacional de Resistência as Drogas (PROERD)

<http://www.proerd.rn.gov.br/>

- Delegacia Virtual

<http://www3.defesasocial.rn.gov.br/BoletimCidadao/index.jsf>

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) 3232-1082

e-mail: sesed@rn.gov.br

Site da SESED: <http://www.defesasocial.rn.gov.br>

Horário de Atendimento: 08: 00 às 18: 00h

Secretário: Coronel PM RR Francisco Canindé de **Araújo** Silva

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

Serviços disponíveis:

e -SIC - Sistema Integrado de Informações ao Cidadão

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES Serviço de Informação o e-SIC (Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011)	<p>Sistema e-SIC RN http://www.sic.rn.gov.br/</p> <p>PRESENCIAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 - Telefone: (84)3232-1082 • Secretaria da Administração e dos Recursos Humanos - SEARH (Térreo) - Centro Administrativo do Estado- Av. Senador Salgado Filho, S/N - Natal RN. Cep: 59064-901 Telefone: (84)3232-6010 	<p>Disponível - 24h no Sistema e -SIC RN</p> <p>PRESENCIAL: Secretaria de Segurança Pública e da Defesa Social -SESED Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 18:00h Telefone: (84)3232-1082</p>	<p>PRAZO PARA ENTREGA DA INFORMAÇÃO: em até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.</p> <p>COMPROMISSO: Prestar informação ao cidadão, bem como orientar e explicar sob o direito de acesso à informação. (telefone ou presencialmente)</p>	<p>Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular pedido de Acesso a Informação. O pedido deverá conter:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Nome / Número de Documento válido (CPF) · Pessoa Jurídica: CNPJ · Descrição do pedido · Órgão / e-mail · Outras informações complementares. OBS.: Não serão atendidos pedidos: <ul style="list-style-type: none"> · Genérico · Desproporcional ou desarrazoado · Que exija trabalho adicional de análise, interpretação ou *consolidação de dados ou informações ou; · Serviços de produção ou tratamento de dados que não sejam de competência do órgão. 	<ul style="list-style-type: none"> · 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.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

Coordenadoria de Planejamento Institucional (COPIN)

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
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.	Conforme demanda interna, via requisição eletrônica pelo sistema SEI.	07h00min às 18h00min	<p>Prazo: Conforme demanda interna e/ou decorrente de prazo legal.</p> <p>Compromisso: Atender prontamente às demandas da SESED/RN.</p>	Não há restrição. Atendemos tanto pessoas físicas quanto jurídicas.	Documentação interna: Encaminhar pelo SEI para Coordenadoria de Planejamento Institucional.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

Coordenadoria de Programas para a Cidadania (CPCID)

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>Propor, coordenar, elaborar e avaliar, estudos e projetos de programas voltados à segurança cidadã. (DECRETO Nº 15.763, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2001).</p>	<p>Atendimento Presencial, interno por meio do Sistema Eletrônico de Informação (SEI) e externo por meio de apresentações e reuniões.</p> <p>TELEFONE – (84)3232-1096 por endereço eletrônico e-mail: cpcid_sesed@hotmail.com</p>	<p>Segunda à sexta-feira das 08 horas às 18 horas</p>	<p>Imediato para informações gerais</p> <p>COMPROMISSO: Desenvolver as missões que nos forem confiadas com zelo, profissionalismo e eficiência,</p>	<p>Não há restrição. Atendemos tanto pessoas físicas quanto jurídicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documentação interna: Encaminhar pelo SEI para Coordenadoria de Programas para a Cidadania. Informações ligar para o número da CPCID, 3232-1086 ou enviar e-mail: cpcid_sesed@hotmail.com. Reuniões: Agendar com antecedência mínima de 48 horas para agendamento da sala de reuniões.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

Centro Integrado de Operações em Segurança Pública (CIOSP)

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO/COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
Receber e gerenciar a entrada de ocorrências que envolvam as instituições que compõe o Sistema de Segurança Pública Estadual.	Disponibilização de informações sobre ocorrências que foram registradas através do número (190/193) do serviço de atendimento de emergência.	Disponível - 24h via telefones de emergência (190/193) Presencial: de segunda à sexta-feira das 8h às 17h30min	Compromisso de, em 02 (dois) dias úteis, dar resposta ao solicitante sobre as informações requisitadas e disponíveis no sistema de registro de ocorrência do CIOSP.	Ser uma das partes diretamente envolvidas e/ou arrolada como partícipe num dos serviços realizados por uma das agências integrantes do CIOSP (PM, ITEP, GMN, SEJUC, PC e CBOM) mediante acionamento feito pelo número 190.	Preencher formulário de SOLICITAÇÃO DE CRONOLOGIA DE OCORRÊNCIAS fornecido pelo CIOSP com as seguintes informações: 1. Nome completo; 2. Nº de RG; 3. Endereço do solicitante; 4. Nº de telefone; 5. Data e horário do fato; 6. Narrativa sobre o fato e 7. Endereço de onde se deu o fato.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

Gabinete de Gestão Integrada (GGI)

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
Deliberar sobre assuntos afetos à segurança pública considerados estratégicos e de grande relevância para os gestores, servidores e sociedade de forma geral- DECRETO Nº 25.401, DE 03 DE AGOSTO DE 2015.	Por meio de reuniões de caráter ordinário realizadas mensalmente ou extraordinária, a qualquer momento, quando a situação assim exigir. Para isso o Secretário Executivo mantém um calendário das reuniões ordinárias e um controle das respectivas deliberações. Internamente por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) Gabinete de Gestão Integrada (GGI-E) - Centro Administrativo do Estado - Escola de Governo, Av. Senador Salgado Filho, s/n, Lagoa Nova - Natal/RN. CEP: 59064-901 POR TELEFONE – (84)3232-1096 por endereço eletrônico e-mail: ggirn2013@gmail.com	Segunda à sexta-feira das 08 horas às 18 horas	Imediato para informações gerais. COMPROMISSO: Desenvolver as missões que nos forem confiadas com transparência, probidade, zelo e eficácia	Não há restrição. Atendemos tanto pessoas físicas quanto jurídicas.	Documentação interna: Encaminhar pelo SEI para Coordenadoria de Programas para a Cidadania. Informações ligar para o número da CPCID, 3232-1086 ou enviar e-mail: ggirn2013@gmail.com. Reuniões: Os representantes são convidados para as reuniões à depender da temática a ser tratada. Informações: 3232-1083

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

Coordenadoria de Informações Estatísticas e Análise Criminal (COINE)

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>Levantamento estatístico de dados sobre ocorrências correlatas ao Sistema de Segurança Pública.</p> <p>PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - Serviço de Informação através do e-SIC (Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011).</p>	<p>Sistema e-SIC RN http://www.sic.rn.gov.br/ .</p>	<p>Disponível - 24h no Sistema e-SIC RN</p>	<p>PRAZO PARA ENTREGA DA INFORMAÇÃO: em até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.</p> <p>COMPROMISSO: Prestar informação ao cidadão, bem como orientar e explicar sob o direito de acesso à informação. (telefone ou presencialmente</p>	<p>Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular pedido de Acesso a Informação. O pedido deverá conter:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Nome / Número de Documento válido (CPF) · Pessoa Jurídica: CNPJ · Descrição do pedido · Órgão / e-mail · Outras informações complementares. <p>OBS.: Não serão atendidos pedidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Genérico · Desproporcional ou desarrazoado · Que exija trabalho adicional de análise, interpretação ou *consolidação de dados ou informações ou; · Serviços de produção ou tratamento de dados que não sejam de competência do órgão. 	<p>Efetuar o cadastro no e-SIC.</p> <ul style="list-style-type: none"> · 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.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

Corregedoria Geral

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DAS ATIVIDADES FUNCIONAIS E DA CONDUTA DISCIPLINAR INTERNA DAS INSTITUIÇÕES, ORGÃOS E DOS AGENTES INTEGRANTES DO SISTEMA ESTADUAL DE DEFESA SOCIAL - LEI COMPLEMENTAR Nº 231 DE 05 DE ABRIL DE 2002</p>	<p>Realizar inspeções, vistorias, exames, investigações, auditorias, instaurar, promover e acompanhar sindicâncias e processos administrativos disciplinares;</p> <p>Requisitar a instauração de Conselhos de Disciplina, de inquérito policial civil ou militar e acompanhar a apuração dos ilícitos, bem como requisitar informações acerca do fiel cumprimento das requisições do Ministério Público e de cartas precatórias;</p> <p>Acompanhar os atos de afastamento relacionados a servidores públicos da SESED;</p> <p>Manter arquivo atualizado e pormenorizado com todos os dados relativos aos integrantes da SESED. exercer outras atividades correlatas.</p> <p>Contato: 9 8149-9906</p>	<p>Segunda à sexta-feira das 08 horas às 18 horas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prazos de acordo com a previsão legal de cada procedimento. • COMPROMISSO: receber reclamações, representações e denúncias, dando-lhes o devido encaminhamento, inclusive instaurando procedimentos administrativos disciplinares com vistas ao esclarecimento dos fatos e a responsabilização dos seus autores e, quando for o caso, dando ciência ao Ministério Público. 	<p>O nosso atendimento é presencial e necessita da identificação do comunicante. Atendemos tanto pessoas físicas quanto jurídicas.</p>	<p>Receber, analisar e investigar denúncias contra servidores da SESED através de registro de Boletins de Ocorrência, de solicitações dos Órgãos de Segurança Pública, do Ministério Público e do Judiciário.</p>

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

Ouvidoria

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
Receber denúncias, reclamações, representações e sugestões sobre os serviços das polícias Civil e Militar, Corpo de Bombeiros, ITEP e seus servidores.	Presencial: Prédio da EMATER, 1º andar. Centro Administrativo do Estado do RN. Contato: 0800 281 1595 WhatsApp: 84 9 8132-6582 E-mail: ouvidoriadepoliciarn@gmail.com	08h00min às 17h00min	Resposta: 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa expressa. Compromisso: Atender prontamente à população, pelos canais disponíveis, com o recebimento de manifestações, tratamento e encaminhamento às autoridades e resposta ao interessado.	Qualquer interessado mediante apresentação de manifestação anônima ou identificada, pelos canais disponíveis.	1) Recebimento da manifestação; 2) Tratamento; 3) Classificação; 4) Encaminhamento ao órgão responsável; 5) Resposta ao interessado; 6) Monitoramento

Centro Integrado de Apoio Social ao Policial (CIASP)

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
Tem por finalidade dar assistência multidisciplinar aos integrantes das Polícias Militar ou Civil, Corpo de Bombeiros e ITEP,	Atendimento presencial no CIASP, visitas domiciliares, hospitalares e em Comunidades Terapêuticas, além de visitas Institucionais	Segunda à sexta – das 8:00hs às 17:00hs	PRAZO: conforme as demandas. COMPROMISSO: Atender com Urbanidade, respeito os interessados.	Ser integrante das Polícias Militar ou Civil, Corpo de Bombeiros e ITEP, bem como aos seus familiares.	Tem por finalidade dar assistência multidisciplinar aos integrantes das Polícias Militar ou Civil, Corpo de Bombeiros e ITEP, bem como aos seus

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

<p>bem como aos seus familiares, com atendimento destinado a assegurar-lhes o necessário equilíbrio psicológico e emocional para o bom desempenho de suas atividades funcionais.</p>	<p>para atendimento ou divulgação dos serviços. Rua Dr. Carlos Chagas, 3466 – Ed. Bruney Candelária Center, 1º andar, Salas 19 e 20 – Candelária – Natal-RN. Telefone: (84) 3232 2366.</p>				<p>familiares, com atendimento destinado a assegurar-lhes o necessário equilíbrio psicológico e emocional para o bom desempenho de suas atividades funcionais.</p>
--	--	--	--	--	--

Coordenadoria de Defesa dos Direitos da Mulher e Minorias (CODIMM)

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>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</p>	<p>O trabalho executado pela Coordenadoria acontece por meio da realização de apresentações do projeto "Cinema Itinerante", palestras, seminários, cursos, oficinas de sensibilização, realização de visitas domiciliares, atendimento social, acompanhamento de casos e atividades</p>	<p>Expediente - Segunda à sexta-feira das 08 horas às 18 horas. Plantão 24 horas - Disque denúncia SOS Mulher e Idoso/ Disque Defesa Homossexual Disque Denúncia 24 horas : 0800 281 2336 Disque</p>	<p>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.</p>	<p>O público alvo: mulheres, pessoas idosas, pessoas com deficiência, a população LGBT e questão de raça e etnia, no entanto, na existência de violação de direitos não deixamos de realizar o atendimento e encaminhar para os órgãos que podem tomar as medidas cabíveis.</p>	<p>1. Programa de prevenção a violência: responsável pela elaboração de projetos (Cinema Itinerante), cursos, seminários, oficinas de sensibilização, palestras, referente ao enfrentamento da violência contra os grupos vulneráveis (mulher, idosos, homossexuais, pessoas com deficiência e questão de raça e etnia); 2. Serviço Social – a</p>

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

<p>violência e à discriminação.</p>	<p>correlatas a demanda atendida.</p> <p>A Coordenadoria tem os seguintes serviços:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Programa de prevenção à violência; 2. Serviço Social; 3. Serviço de disque denúncia SOS Mulher e Idoso e disque Defesa Homossexual; 4. 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>A CODIMM funciona no prédio da SESED que fica situado na Rua: Jundiaí, nº 388 - Petrópolis - Natal/RN</p>	<p>Denúncia Nacional: 180</p>			<p>intervenção do profissional da Assistência Social é necessária para atender a demanda de denúncias advindas dos disques denúncias (Disque 180, Disque 100, Portal da Mulher Potiguar, SOS Mulher e Idoso, Defesa Homossexual e a demanda espontânea que comparece a CODIMM), assim como responsável pela realização das visitas domiciliares, relatório social e pareceres sociais.</p>
-------------------------------------	--	-------------------------------	--	--	---

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

Centro de Inteligência (CI)

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
Finalidade específica de executar Atividades de Inteligência de Segurança Pública deste Estado juntamente com os Órgãos Centrais de Inteligência Policial Judiciária, de Inteligência Policial Militar, de Inteligência Bombeiro Militar, de Inteligência do Sistema Penitenciário, de Inteligência dos Gabinetes Militares e de Inteligência do Instituto Técnico e Científico de Polícia do Rio Grande do Norte.	Por meio de Produção de Conhecimento aos Órgãos do Sistema de Inteligência, aos quais deverão informar todos os acontecimentos relevantes para a Segurança Pública.	Segunda à sexta-feira das 08 horas às 18 horas	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), da Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP), do Ministério da Justiça (MJ) e relacionar-se com os demais Sistemas, Subsistemas e Agências distribuídas em todo território Nacional.	Restrito aos Órgãos do Sistema de Inteligência de Segurança Pública e os destinados ao processo decisório no âmbito da SESED, bem como sua salvaguarda.	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.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

Centro Integrado de Operações Aéreas (CIOPAER)

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
Decreto nº 16.467, 12 de novembro de 2002 instituiu o CIOPAER a estrutura organizacional da Secretaria de Estado da Segurança Pública e da Defesa Social.	Apoio ao sistema de Segurança Pública e da Defesa Social do Estado do Rio Grande do Norte, através do atendimento das diversas operações policiais, bem como ao Corpo de Bombeiros Militares no salvamento e resgates aquáticos e terrestres e ao Serviço Móvel de Urgência – SAMU, no atendimento a vítimas estabilizadas e a Secretaria de Estado da Saúde no tocante aos transportes de órgãos, além de transporte de autoridades, conforme previsto no Regimento Interno, Portaria SEI	<p>Serviço:</p> <p>OPERACIONAL Domingo a Domingo, 24h, sendo que após o por-do-sol a equipe de serviço fica de sobreaviso.</p> <p>ADMINISTRATIVO Segunda à sexta-feira das 08h00 às 18h00.</p>	Atender com o menor tempo resposta possível, as demandas das ocorrências quando solicitadas. COMPROMISSO: Desenvolver as missões que nos forem confiadas com transparência, probidade, zelo e eficácia.	Regimento Interno, Portaria SEI 120/2018-GS/SESED, publicada no DOE/RN nº 14.297, de 21 de novembro de 2018.	Chamadas via rádio COPOM; Documentações internas e externas encaminhadas pelo SEI para o CIOPAER/SESED; Via contato telefônico (84) 98101.6496 E-mail: ciopaer.rn@gmail.com

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTINF)

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>Suporte aos demais setores da SESED/RN, no que tange aos assuntos ligados à tecnologia da informação.</p>	<p>Aperfeiçoar suas atividades utilizando modelos de gestão baseado em ITIL - Information Technology Infrastructure Library, um conjunto de melhores práticas para serem aplicadas na administração de TI, infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de tecnologia da informação para garantir que os serviços de TI estejam alinhados às necessidades da SESED/RN, efetuando ações para melhorar a disponibilidade e estabilidade dos serviços, melhorar a comunicação dentro da TI e com os utilizadores e eficiência dos processos internos, desenvolvimento de Aplicações e Suporte e Manutenção de Bases de Dados,</p>	<p>Segunda à sexta-feira das 08 horas às 18 horas.</p>	<p>Solucionar as demandas internas de tecnologia da informação no menor tempo possível.</p>	<p>Conforme demanda interna.</p>	<p>Solicitação do setor interessado, que deverá relatar possíveis problemas ou sugestão de inovação do sistema.</p>

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

Protocolo

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
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.	Atendimento ao Público e tramitação eletrônica de processos via SEI. (84) 3232-3114	Segunda à sexta-feira das 08 horas às 18 horas.	O atendimento ao público é imediato e a inserção de documentos se dá por demanda, obedecendo a ordem de chegada dos documentos.	Para o atendimento ao público é necessário o comparecimento ao setor com o documento, a tramitação processual é realizada de acordo com o recebimento dos processos no setor.	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.

Assessoria de Comunicação

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
Essa Assessoria está subordinada diretamente ao Gabinete do Secretário	Assessoria de Comunicação, Agendamento de entrevista, Alimentação de Site, Alimentação de Redes Sociais, Acompanhamento em Eventos e Reuniões, Coletiva de Imprensa, Elaboração de Release, Atendimento ao público interno e externo, Realização de Clipagem.	Segunda à sexta-feira das 08 horas às 18 horas.	Atender as demandas solicitadas em prazo de tempo o mais curto possível. O setor tem como compromisso realizar um trabalho ético e eficiente.	Como requisito para atendimento, solicitamos o registro das demandas solicitadas ao setor através de e-mail.	Atendimento: (84) 3232-1100 E-mail: Imprensa.sesed@gmail.com

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.