



EDIÇÃO ATUALIZADA EM NOVEMBRO DE 2024

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

POLÍCIA CIVIL DO RIO GRANDE DO NORTE



Pesquisa de satisfação! Avalie
nossa Carta de Serviço.

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de controle social que facilita a sua participação junto à Administração Pública.

Nela, você encontrará informações sobre quem somos, o que fazemos e os serviços que oferecemos, além de orientações sobre como se comunicar conosco e utilizar nossos serviços.

Com o objetivo de facilitar a experiência de leitura e de acesso aos serviços e informações, foram incluídos alguns links que direcionam para os endereços eletrônicos aos quais nos referimos.

Com a elaboração desta carta, a Polícia Civil do RN reafirma seu compromisso com a população, oferecendo mais informação e transparência.

Nossa expectativa é a de que, ao utilizá-la, você possa nos ajudar a aprimorar a qualidade e a presteza do nosso atendimento.

Delegada Geral: Ana Cláudia Saraiva Gomes

Delegado Geral Adjunto: Herlânio Pereira Cruz

ÍNDICE

Polícia Civil do Rio Grande do Norte	06
Função de polícia judiciária.....	06
Função de apuração de infrações penais.....	06
Serviços prestados	06
Expedição de Boletim de Ocorrência	07
Formas de Registro.....	08
Virtual.....	08
Presencial.....	08
Quais os horários de atendimento?	09
O que apresentar ao comparecer a uma delegacia?	10
Há prioridades de atendimento?	11
Onde comparecer para receber atendimento presencial?	12
Exceções.....	12
Qual a etapa seguinte a expedição do boletim de ocorrência?.....	13
O que é Inquérito Policial?.....	13

ÍNDICE

E se o fato comunicado for infração de menor potencial ofensivo?.....	14
O que é termo Circunstanciado de Ocorrência?.....	14
Endereço e Telefones das Delegacias.....	15
Outros Endereços e Telefones: Divisões e Serviço de Plantão de Atendimento à Mulher.....	16
Atendimento Itinerante.....	17
Delegacia Virtual.....	18
Delegacia Virtual da Mulher.....	19
Mecanismos de Interação Com os Usuários: Redes Sociais.....	20
Delegacia Virtual: Perda ou Furto.....	21
Atendimento por Telefone: Disque Denúncia 181.....	22
Locais e Formas para o Usuário Apresentar Eventual Manifestação sobre a Prestação do Serviço.....	23
Sede da Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Norte.....	23
Telefones de Unidades Policiais de Plantão.....	24
Locais e Formas para o Usuário Apresentar Eventual Manifestação Sobre a Prestação do Serviço.....	25
Fale Conosco.....	25
Quais os locais e formas para o Usuário apresentar eventual Manifestação sobre a prestação do Serviço?.....	26

ÍNDICE

Ouvidoria Geral do Estado.....	27
Outros Sites Importantes	28
Portal do Cidadão.....	28
Portal da Transparência RN.....	28
Legislação	29
Estatuto da Polícia Civil do RN e atualizações.....	29
Outras leis.....	29

POLÍCIA CIVIL DO RIO GRANDE DO NORTE

De acordo com a Constituição Federal, nos termos do artigo 144, § 4º: "As polícias civis, dirigidas por delegados de polícia de carreira, incumbem, ressalvada a competência da União, as funções de **polícia judiciária** e a **apuração de infrações penais**, exceto as militares."

•Função de Polícia Judiciária:

Relacionada com a atividade de auxílio ao Poder Judiciário. Se materializa no cumprimento de suas ordens, relativas à execução de mandados de busca e apreensão, mandados de prisão, condução de testemunhas, etc.

• Função de Apuração de Infrações Penais:

Relacionada com a atividade investigativa, ou seja, ações ligadas à colheita de provas e elementos de informação quanto à autoria e materialidade criminosa.

SERVIÇOS PRESTADOS

Para atender aos objetivos da Carta de Serviços ao Usuário, vamos tratar da função de apuração de infrações penais.

COMO COMUNICAR FORMALMENTE UMA INFRAÇÃO PENAL?

EXPEDIÇÃO DE BOLETIM DE Ocorrência (B.O.)

Conceitualmente, Boletim de Ocorrência é um documento oficial, de natureza administrativa, utilizado para fazer registro da notícia do crime. A partir dele, pode-se instaurar o Inquérito Policial para apurar o ocorrido.

Há casos, no entanto, em que o B.O. assume outra finalidade, de natureza cível, nas situações de comunicação de fato que não enseja propriamente uma ilicitude, como, por exemplo, no perdimento de documentos pessoais. Nesse caso, serve como documento apto e válido para reforçar eventual manifestação na época do fato.

O Boletim de Ocorrência deve conter, sempre que possível:

A narração do fato, com todas as circunstâncias;

- A individualização do indiciado ou seus sinais característicos e as razões de convicção ou de presunção de ser ele o autor da infração, ou os motivos de impossibilidade de o fazer;
 - A nomeação das testemunhas, com indicação de sua profissão e residência.
-

QUAIS AS FORMAS DE REGISTRO DE BOLETIM DE OCORRÊNCIA?

A) VIRTUAL

Realizado através da Delegacia Virtual, para casos específicos de PERDA e FURTO de documentos, aparelhos de celular e demais objetos.

B) PRESENCIAL

Realizado nas sedes das Delegacias de Polícia de Natal, Grande Natal e Interior do Estado, Delegacias Especializadas, Central de Flagrantes, Delegacias de Plantão, Delegacias Regionais, e Delegacias Móveis.

QUAL O HORÁRIO DE ATENDIMENTO VIRTUAL?

A Delegacia Virtual funciona 24 horas, todos os dias. O Boletim de Ocorrência Eletrônico, no entanto, fica sujeito à homologação, pela equipe da Delegacia do Cidadão. Após a homologação, o B.O. fica disponível para impressão.

QUAL O HORÁRIO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL?

A) DELEGACIAS DE POLÍCIA CIVIL

De segunda à sexta-feira (exceto nos feriados e pontos facultativos), no horário das 08h às 18 h.

B) DELEGACIAS MÓVEIS

Durante o período e horário do evento.

C) DELEGACIAS DE PLANTÃO

De segunda à sexta-feira, funcionam das 18h às 08 h.
Sábados, domingos feriados e pontos facultativos, funcionam 24 horas.

D) PLANTÃO DAS DELEGACIAS REGIONAIS

Nos finais de semana, das 18 horas das sextas-feiras até as 08 horas das segundas-feiras. Nos feriados e pontos facultativos, funcionam 24 horas.

O QUE APRESENTAR AO COMPARECER A UMA DELEGACIA PARA REGISTRAR UMA OCORRÊNCIA?

De modo geral, e sempre que possível, apresentar:

- Documento de identificação;
 - Se representa uma pessoa, ou mesmo uma empresa, documento que comprove o vínculo;
 - Endereço completo onde reside e do local onde o crime ocorreu;
 - Testemunhas, com seus respectivos documentos e endereços;
 - Nome do suposto autor, se identificado, e endereço onde possa ser localizado;
 - Documentos que comprovem a propriedade ou posse de objetos reclamados;
 - Documentos de dependentes;
 - Fotos, vídeos, áudios, prints de mensagens de telefone, e quaisquer outros meios de prova capazes de fornecer elementos de convencimento da existência do fato e auxiliarem no trabalho de investigação.
-

EXISTE PRIORIDADE DE ATENDIMENTO?

Tem prioridade de atendimento, nos termos do artigo 1º da Lei nº. 10.048, de 08 de novembro de 2000:

- As pessoas com deficiência;
 - As pessoas com transtorno do espectro autista;
 - Os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos;
 - As gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo;
 - Os obesos
 - As pessoas com mobilidade reduzida
 - Os doadores de sangue
-

ONDE COMPARECER PARA RECEBER O ATENDIMENTO PRESENCIAL?

A Portaria nº. 047/2019 - GDG/PCRN, publicada no Diário Oficial do Estado nº 14.502, de 19 de setembro de 2019, determina que o registro de ocorrência seja realizado em qualquer delegacia, independentemente da natureza da matéria, do valor do prejuízo e/ou da circunscrição onde o fato ocorreu.

No ato do registro, você será informado (a) para onde a sua demanda será encaminhada, para continuidade do procedimento de apuração. O prazo para encaminhamento é de 24 horas.

EXISTEM EXCEÇÕES?

A) Registro de crime de roubo de carga, que deve necessariamente ser feito da Delegacia Especializada de Defesa da Propriedade de Veículos - DEPROV;

B) Registro de crime contra a vida e demais crimes que visem ao resultado morte, desde que dolosos e consumados, e ocorridos na circunscrição da Divisão de Homicídios e Proteção à Pessoa - DHPP deverá ser feito nessa Divisão.

QUAL A ETAPA SEGUINTE À EXPEDIÇÃO DO BOLETIM DE OCORRÊNCIA?

Ao tomar conhecimento oficial do fato, através do registro Boletim de Ocorrência, o Delegado, entendendo haver elementos fáticos suficientes para subsidiar a investigação, e não se tratando de infração penal de menor potencial ofensivo, procederá com a instauração do inquérito policial.

O QUE É INQUÉRITO POLICIAL?

Classificado como procedimento de natureza administrativa, destinado a apurar a existência de infração penal e sua autoria, a fim de oferecer elementos suficientes para a propositura da ação penal, o Inquérito Policial está disciplinado nos artigos 4º a 23 do Código de Processo Penal (CPP).

E SE O FATO COMUNICADO FOR INFRAÇÃO DE MENOR POTENCIAL OFENSIVO?

Durante seu atendimento, caso se trate de fato considerado como infração de menor potencial ofensivo, ou seja, contravenção penal ou crime de menor relevância, que tenha previsão de pena máxima de até 02 (dois) anos de prisão ou aplicação de multa, após o registro do Boletim de Ocorrência, ao invés da instauração de um Inquérito Policial, será lavrado um Termo Circunstanciado de Ocorrência.

O QUE É TERMO CIRCUNSTANCIADO DE OCORRÊNCIA?

O Termo Circunstanciado de Ocorrência (TCO) é um procedimento policial instaurado para apurar fato tipificado como infração de menor potencial ofensivo, ou seja, crimes com pena máxima de até dois anos ou contravenções penais.

ENDEREÇO E TELEFONES DAS DELEGACIAS

DIRETORIAS DA POLÍCIA CIVIL - [Clique aqui](#)

CENTRAL DE FLAGRANTES, DELEGACIAS DE PLANTÃO, E DELEGACIAS DA GRANDE NATAL - [Clique aqui](#)

DELEGACIAS ESPECIALIZADAS DA CAPITAL - [Clique aqui](#)

DELEGACIAS ESPECIALIZADAS DO INTERIOR - [Clique aqui](#)

DELEGACIAS REGIONAIS - [Clique aqui](#)

DELEGACIAS DE POLÍCIA DO INTERIOR - [Clique aqui](#)

OUTROS ENDEREÇOS E TELEFONES

Divisão de Homicídios e de Proteção à Pessoa - DHPP (à qual se subordinam hierarquicamente todas as Delegacias de Homicídios e de Proteção à Pessoa do Estado e o Núcleo de Investigação sobre Pessoas Desaparecidas (NIPD)) - [Clique aqui](#)

Divisão Especializada de Combate ao Crime Organizado - DEICOR - [Clique aqui](#)

Divisão de Polícia Civil do Oeste - DIVIPOE - [Clique aqui](#)

Departamento de Proteção a Grupos em Situação de Vulnerabilidade - DPGV - [Clique aqui](#)

ATENDIMENTO ITINERANTE

DELEGACIAS MÓVEIS



São veículos adaptados para funcionarem como mini-delegacias, instalados nas proximidades de grandes eventos, para oferecer segurança, comodidade e agilidade no atendimento ao público local.

DELEGACIA VIRTUAL



_____ **Clique aqui** para acessar a Delegacia Virtual

DELEGACIA VIRTUAL DA MULHER



DELEGACIA VIRTUAL DA MULHER
PARA REGISTROS DE CASOS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA*

CLIQUE AQUI!

Denuncie: Disque181.
@ policiacivilrn f policiacivildorn

  **RIO GRANDE DO NORTE**
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DE DEFESA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DE JUSTIÇA ACIVIL - 10000

* CASOS REGISTRÁVEIS: AMEAÇA, CALÚNIA, DIFAMAÇÃO, INJÚRIA E DANO.

Clique aqui para acessar a DELEGACIA Virtual
DA MULHER

MECANISMOS DE INTERAÇÃO COM OS USUÁRIOS

REDES SOCIAIS

Por WhatsApp, você se comunica conosco através do número: (84) 8661-2545.

Se você está acessando esta carta através de celular Android ou Iphone, você pode clicar na imagem do whatsapp ao lado para ser direcionado.

Nossos canais de interação nas redes sociais são:

Facebook: @policiacivildorn

Instagram: @policiaciviln

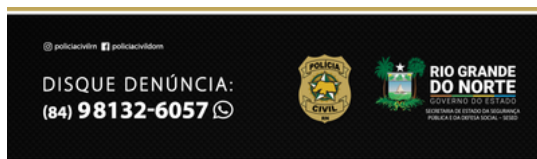
Twitter: @policiacivilRN

Você pode acessá-los clicando diretamente nas figuras ao lado.



ATENDIMENTO POR TELEFONE

DISQUE DENÚNCIA 181



Com a garantia do anonimato, o cidadão quando entra em contato com o Disque-Denúncia (181), é atendido por pessoas devidamente treinadas e capacitadas. Ao passar todas as informações sobre a denúncia ele recebe uma senha que o permite complementar a denúncia com novos dados.

Para que ocora o registro da denúncia, faz-se necessário que o cidadão saiba, no mínimo:

- 1º) Qual crime deseja denunciar;
- 2º) Em que local ocorre(u) ou ocorrerá;
- 3º) Quando ocorre(u) ou ocorrerá;
- 4º) Qual autor(es) / vítima(s);
- 5º) Endereço para localização dos envolvidos

Para tornar mais completa a denúncia, o atendente fará algumas outras perguntas pertinentes ao crime denunciado. Ao final, o cidadão colaborador pode acrescentar outras informações que julgar necessárias.

**LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO
APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO
SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Sede da Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Norte

Avenida Interventor Mário Câmara, 3532, Cidade da Esperança, Natal/RN.

Funciona de segunda à sexta-feira (exceto feriados), no horário das 08h às 18h.

Tel. (84) 3232-4074

Na sede da Polícia Civil, procure a **Diretoria de Polícia Civil da Grande Natal - DPGRAN, Fone: (84) 98661-3458, (84) 3232-7663**, se a prestação do serviço sobre o qual se quer apresentar manifestação se deu em Natal, Ceará-Mirim, Extremoz, Maxaranguape, Macaíba, São Gonçalo do Amarante ou São José do Mipibu.

Se a prestação do serviço se deu nas demais cidades do Estado, se dirija a **Diretoria de Polícia Civil do Interior - DPCIN, Fone: (84) 3232-7661 e (84) 3232-7669**

**TELEFONES DE UNIDADES POLICIAIS
E/OU ADMINISTRATIVAS DE PLANTÃO**

Supervisão: (84) 98657-4664

Plantão Zona Sul: (84) 98657-4684

Plantão Zona Norte: (84) 98660-5578

CIOSP: (84) 98660-8665

Plantão de Parnamirim: (84) 98660-7513

Plantão da DHPP: (84) 98660-7343

Plantão da DPGV: (84) 98660-7268

Plantão de Mossoró: (84) 98660-6974

Plantão de Caicó: (84) 98660-2608

LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Fale Conosco

Este serviço está disponível no site da Polícia Civil. Através dele, você pode registrar dúvidas, fazer sugestões ou reclamações. Sua manifestação é encaminhada à Assessoria de Imprensa da Polícia Civil.

Você pode acessar o Fale Conosco clicando na imagem abaixo.

A imagem mostra a interface do site da Polícia Civil, especificamente a seção 'Fale Conosco'. No topo, há uma barra azul com o logo da Polícia Civil e o título 'Polícia Civil'. Abaixo, uma barra de navegação contém links para 'A Instituição', 'Imprensa', 'Intranet', 'Serviços', 'Sistemas Restritos', 'Delegacias', 'Diretorias' e 'Fale conosco'. A seção principal é intitulada 'A Instituição' e 'CONTATO'. À esquerda, há um menu vertical com links para 'Missão, Visão e Valores', 'Delegado Geral', 'Delegado Geral Adjunto', 'Dados Estatísticos', 'PEI PCRN 2024', 'Prestação de Contas', 'Delegacias Esp. Interior', 'Legislação Polícia Civil' e 'Gestões Anteriores'. Abaixo disso, há links para 'Imprensa', 'Assessoria', 'Fotos' e 'Vídeos'. À direita, há um formulário para registrar dúvidas, sugestões ou reclamações. O formulário contém campos para 'Nome:', 'E-mail:' (com o endereço 'secoms@policiacivil.m.gov.br' preenchido), 'Telefone:', 'Destinatário:' (com o endereço 'protocolo@policiacivil.m.gov.br' preenchido) e um campo grande para 'Mensagem:'. Um botão 'Enviar' está localizado na base do formulário.

**QUAIS OS LOCAIS E FORMAS PARA O
USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL
MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO
SERVIÇO?**

Ouvidoria da Secretaria da Segurança Pública e da Defesa Social

Centro Administrativo do RN, BR 101, Lagoa Nova, Natal/RN

Prédio da EMATER, 1º Andar.

Funciona de Segunda à Sexta-feira, das 8h às 17h.

Telefone (Whatsapp): (84) 3232-1595 e 0800 281 1595.

Email: ouvidoriadepoliciarn@gmail.com.

Prazo de Resposta: 20 dias, prorrogáveis por mais 10, mediante justificativa expressa.

Corregedoria da Polícia Civil do Rio Grande do Norte

Avenida Interventor Mário Câmara, 3532, Cidade da Esperança, Natal/RN. Funciona de segunda à sexta-feira (exceto feriados), no horário das 08h às 18h. Tel. (84) 9.8657-4684

QUAIS OS LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO?

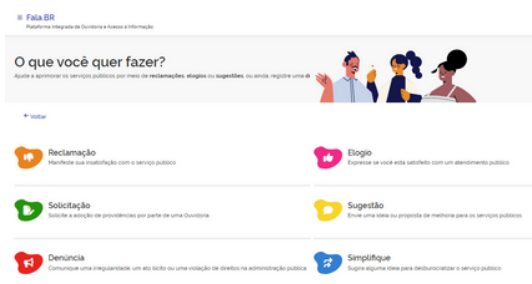
Ouvidoria Geral do Estado
Centro Administrativo do RN, Av.
Senador Salgado Filho, s/n, Lagoa Nova,
Natal/RN, CEP 59064-901,
Prédio da Controladoria Geral do Estado.

Canais para recebimento de manifestações:
Presencialmente, de segunda à sexta-feira,
das 7h às 15h.

Por telefone: (84) 98620-1082

Email: ouvidoriageralrn@gmail.com.

Por correspondência convencional (carta).



OUTROS SITES IMPORTANTES

PORTAL DO CIDADÃO

Trata-se de um portal através do qual você tem acesso a todos os serviços do Estado. Para acessá-lo, utilize o endereço: www.cidadao.rn.gov.br, ou clique na imagem ao lado.



PORTAL DA TRANSPARÊNCIA RN

Acompanhamento de informações orçamentárias e financeiras do executivo estadual.

Para acessá-lo, utilize o endereço: www.transparencia.rn.gov.br, ou clique na imagem ao lado.



LEGISLAÇÃO

ESTATUTO DA POLÍCIA CIVIL DO RN E ATUALIZAÇÕES

Lei Complementar nº. 270, de 13 de fevereiro de 2004 - **Acesse aqui**

Lei Complementar nº. 348, de 18 de julho de 2007 - **Acesse aqui**

Lei Complementar nº. 364, de 30 de setembro de 2008 - **Acesse aqui**

Lei Complementar nº. 417, de 31 de março de 2010 - **Acesse aqui**

Lei Complementar nº. 563, de 29 de dezembro de 2015 - **Acesse aqui**

OUTRAS LEIS

Lei nº. 8.069, de 13 de julho de 1990 - Estatuto da Criança e do Adolescente - **Acesse aqui**

Lei nº. 9.099, de 26 de setembro de 1995 - Juizados Especiais Cíveis e Criminais - **Acesse aqui**

Lei nº. 10.741, de 01 de outubro de 2003 - Estatuto do Idoso - **Acesse aqui**

Lei nº. 11.340, de 07 de agosto de 2006 - Lei Maria da Penha - **Acesse aqui**

Lei nº. 11.343, de 23 de agosto de 2006 - Lei de Drogas - **Acesse aqui**
