PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA
SEGURANÇA PÚBLICA

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

DA SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA DO PARANÁ

GOVERNADOR DO ESTADO

CARLOS MASSA RATINHO JUNIOR

SECRETÁRIO DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA

HUDSON LEÔNCIO TEIXEIRA

DIRETOR-GERAL DA SESP

CORONEL ADILSON LUIZ LUCAS PRÜSSE

OUVIDORA-GERAL DA SESP-PR

MARIA FERNANDA FORTI TINELLI

FORÇAS DE SEGURANÇA VINCULADAS:

POLÍCIA MILITAR DO PARANÁ (PMPR)

POLÍCIA CIVIL DO PARANÁ (PCPR)

POLÍCIA CIENTÍFICA DO PARANÁ (PCP-PR)

POLÍCIA PENAL DO PARANÁ (DEPPEN-PR)

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO PARANÁ (CBMPR)

Atualizada em: 12/11/2026

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO..... 4

SERVIÇOS AO USUÁRIO..... 5

OUVIDORIA-GERAL DA SESP-PR E SISTEMA SIGO..... 6

SOLICITAÇÃO DE DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS (LGPD) 12

REGISTRO DE BOLETIM DE OCORRÊNCIA ON-LINE..... 14

ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA: 190, 193 E APP 190 PR..... 16

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)..... 18

SESP
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA DO PARANÁ

INTRODUÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário da Secretaria de Estado da Segurança Pública do Paraná (SESP-PR) é um instrumento essencial de cidadania e transparência, elaborado para informar a população sobre os serviços públicos oferecidos pela Secretaria e por suas forças operacionais vinculadas.

Este documento detalha as formas de acesso aos serviços, os prazos legais de atendimento, os compromissos de qualidade assumidos pelo Estado e as instâncias de participação e controle social.

A prestação dos serviços de segurança pública pauta-se estritamente pelos princípios de legalidade, eficiência, transparência, integridade, cortesia e respeito aos direitos fundamentais e à privacidade do cidadão.

Ao divulgar sua Carta de Serviços, a SESP-PR reforça seu compromisso com a boa governança, o controle social e o aprimoramento contínuo da gestão pública, colocando o cidadão no centro das ações estatais.

PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA
SEGURANÇA PÚBLICA

SERVIÇOS AO USUÁRIO



SERVIÇOS AO USUÁRIO
OUVIDORIA-GERAL DA SESP-PR E SISTEMA SIGO

ATUALIZADA EM: 12/11/2026

O QUE É

A Ouvidoria da SESP (Secretaria de Estado da Segurança Pública) é um canal de comunicação da população com a instituição, permitindo o aperfeiçoamento de políticas públicas, programas, ações e serviços de segurança prestados à sociedade.

Esse canal é fundamental para o controle social, exercido pela população sobre a gestão da segurança pública.

O cidadão participa ativamente da gestão por meio do registro de sugestões, solicitações, denúncias, reclamações e elogios. Esse registro pode ser feito por telefone, aplicativo, formulário on-line e presencialmente.

ATUAÇÃO EM REDE

A Ouvidoria da SESP atua em rede com as ouvidorias setoriais para ampliar o atendimento ao cidadão.

A manifestação registrada na Ouvidoria é atribuída ao setor responsável da segurança pública pela resposta, de acordo com legislação própria e seguindo os prazos definidos em lei. A Ouvidoria da SESP tem compromisso com a segurança dos seus dados e com o sigilo da manifestação.

DOCUMENTOS E DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

Os documentos e dados de identificação necessários para registro da manifestação dependem da forma de identificação escolhida:

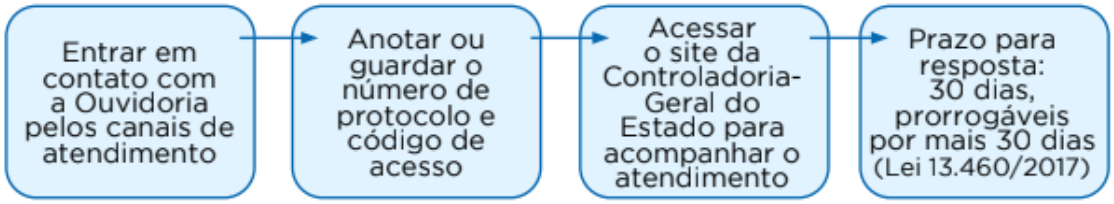


ONDE REGISTRAR E ACOMPANHAR MANIFESTAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS

- Registro:
  - Site: https://www.seguranca.pr.gov.br/Pagina/Registrar-line
  - Telefone: (41) 3313-1617
  - Presencialmente: R. Coronel Dulcídio, 800 - Batel, Curitiba - PR, 80420-170
- Acompanhamento:
  - Site: https://www.seguranca.pr.gov.br/Pagina/Consulte-sua-Manifestacao

REQUISITOS, FORMAS DE ACESSO, CANAIS DE COMUNICAÇÃO E ETAPAS

Qualquer pessoa pode entrar em contato com a Ouvidoria da SESP, sem restrição de idade ou qualquer outra característica. Não há necessidade de nenhum requisito prévio para o acesso ao serviço.



- Acompanhamento:
  - Site: https://www.seguranca.pr.gov.br/Pagina/Consulte-sua-Manifestacao

CANAIS DE ATENDIMENTO

ATENDIMENTO ONLINE

Horário de atendimento: disponível 24 horas

PASSO A PASSO

» Acessar o link: https://www.seguranca.pr.gov.br/Pagina/Ouvidoria-Geral-da-SESP;
» Selecionar o tipo de solicitante: anônimo, identificado ou sigiloso;
» Preencher os dados, caso a escolha anterior tenha sido identificado ou sigiloso;
» Selecionar o órgão Secretaria de Segurança Pública (SESP);
» Preencher a natureza da manifestação.

NATUREZA

» **Solicitação:** pedido de informações, providências ou prestação de um serviço;
» **Sugestão:** proposta de melhoria de políticas públicas, serviços ou procedimentos internos;
» **Reclamação:** manifestação de insatisfação sobre serviço público prestado, conduta de agentes públicos ou funcionamento de órgãos/entidades;
» **Elogio:** reconhecimento por bom atendimento, serviço eficiente ou atuação de servidores;
» **Denúncia:** comunicação de irregularidade ou ilegalidade, como corrupção, assédio, discriminação, fraudes ou mau uso de recursos públicos.



ATENDIMENTO TELEFÔNICO: (41) 3313-1617

Horário de atendimento: De segunda a sexta-feira das 8:30h às 12h e das 13:30h às 18h

Previsão de tempo de espera para atendimento: Até 10 minutos

PASSO A PASSO

» Ligar para a Ouvidoria;
» Definir identificação para registro (anônimo, identificado ou sigiloso);
» Informar dados para contato, caso a escolha anterior tenha sido identificado ou sigiloso;
» Indicar tema, natureza da solicitação e órgão da responsável pela resposta ou informação;
» Relatar a situação, com as informações necessárias para o encaminhamento adequado e rápido da manifestação;
» Responder às perguntas da equipe da Ouvidoria;
» Informar a existência de documentos, imagens, vídeos etc. que comprovem a situação ou auxiliem no entendimento da manifestação (até 30Mb), para ser orientado sobre como enviar o arquivo;
» Anotar o número de protocolo e código de acesso informados pela equipe da Ouvidoria;
» Acompanhar pelo site da SESP as atualizações como: solicitação de complementação de informações feitas pela Ouvidoria e resposta final do atendimento.

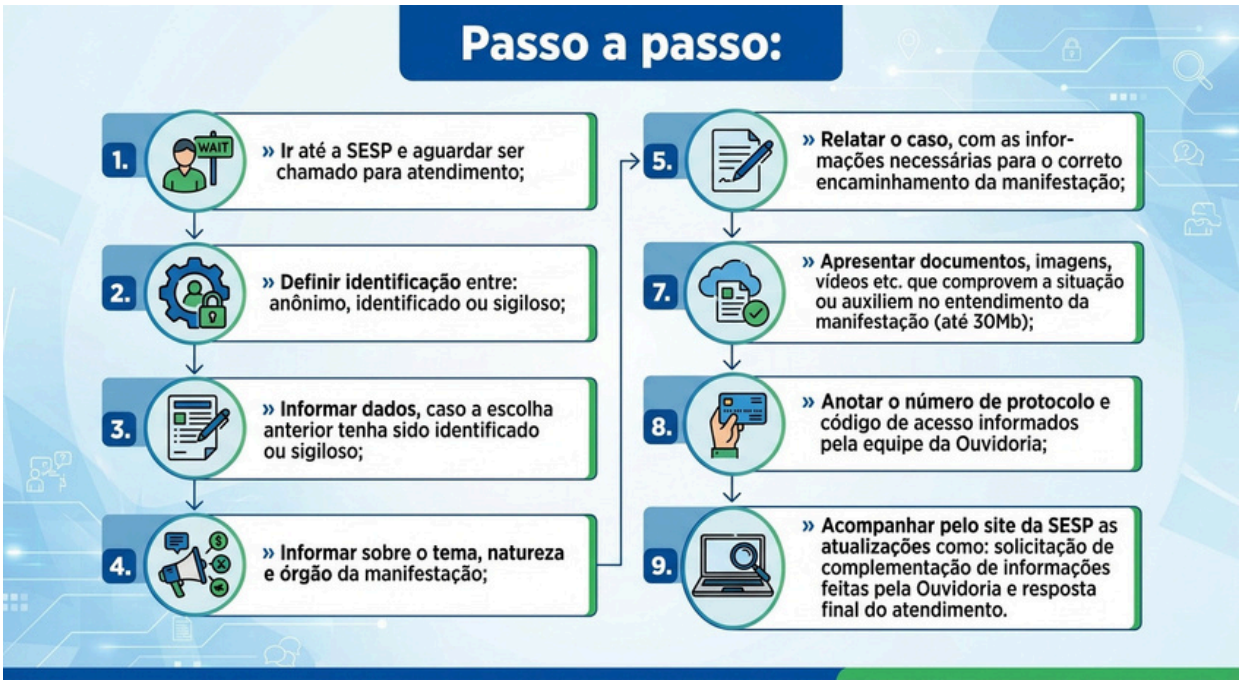
ATENDIMENTO PRESENCIAL

Endereço: Rua Coronel Dulcídio, 800, Batel - Curitiba

Horário de atendimento: De segunda a sexta-feira das 9h às 12h e das 14h às 18h

PASSO A PASSO

» Ir até a SESP e aguardar ser chamado para atendimento;
» Definir identificação entre: anônimo, identificado ou sigiloso;
» Informar dados, caso a escolha anterior tenha sido identificado ou sigiloso;
» Informar sobre o tema, natureza e órgão da manifestação;
» Relatar o caso, com as informações necessárias para o correto encaminhamento da manifestação;
» Responder as perguntas realizadas pela equipe da Ouvidoria;
» Apresentar documentos, imagens, vídeos etc. que comprovem a situação ou auxiliem no entendimento da manifestação (até 30Mb);
» Anotar o número de protocolo e código de acesso informados pela equipe da Ouvidoria;
» Acompanhar pelo site da SESP as atualizações como: solicitação de complementação de informações feitas pela Ouvidoria e resposta final do atendimento.



SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO DE OUVIDORIAS - SIGO

A manifestação registrada na Ouvidoria é processada pelo SIGO (Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidorias), que gera automaticamente número de protocolo e código de acesso. Esses dados são essenciais para conferir o registro, acompanhar o andamento da sua manifestação pelo site e para consultar a resposta enviada. Guarde essas informações com cuidado, pois funcionam como uma senha exclusiva e comprovam que você realizou o registro.

ENTENDA O STATUS DE ATENDIMENTO



PRAZO E PRIORIDADES LEGAIS

» A Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), determina como prazo de resposta o tempo de 30 dias prorrogáveis por mais 30 dias, totalizando 60 dias.

» PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:
As prioridades legais são aplicáveis no atendimento presencial: pessoas com
deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes e pessoas com crianças de colo.



SERVIÇOS AO USUÁRIO
SOLICITAÇÃO DE DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS (LGPD)

ATUALIZADA EM: 12/11/2026

O QUE É

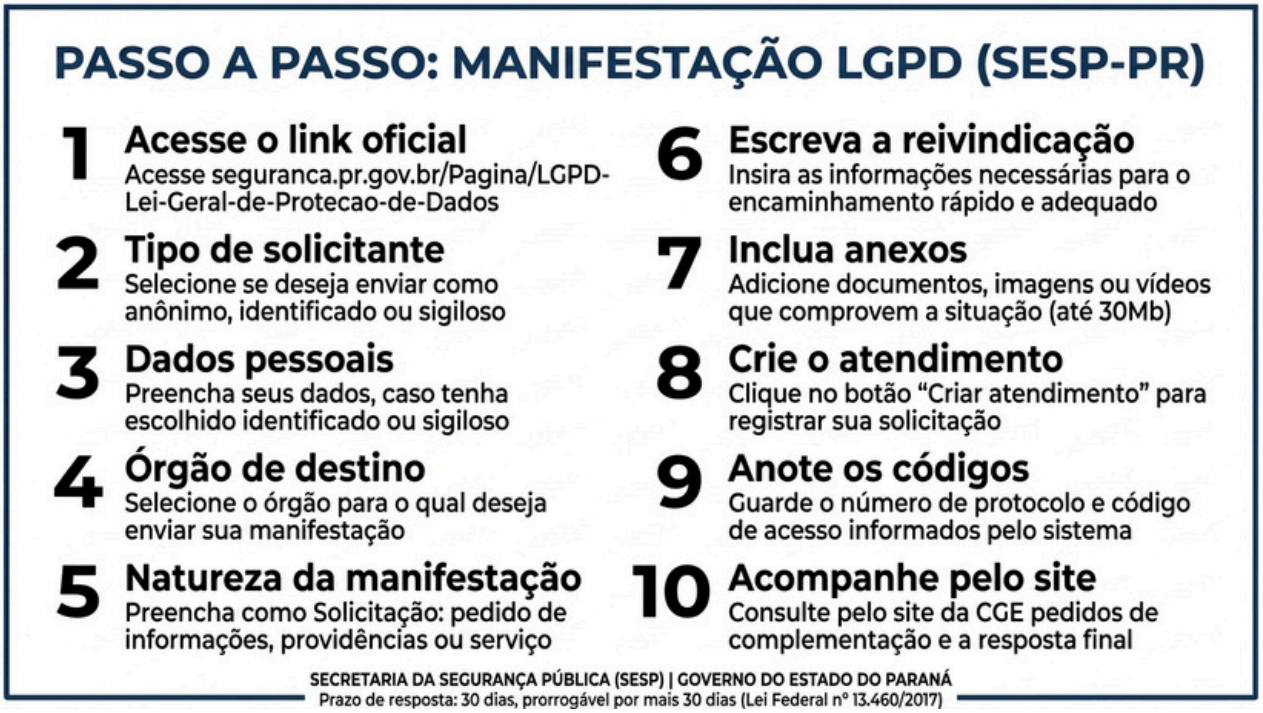
A SESP-PR assegura o tratamento adequado e transparente dos dados pessoais de todos os cidadãos, em estrita observância à Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

Registrar:

- Site: https://www.seguranca.pr.gov.br/Pagina/LGPD-Lei-Geral-de-Protecao-de-Dados
- Telefone: (41) 3313-1617
- Presencialmente: R. Coronel Dulcídio, 800 - Batel, Curitiba - PR, 80420-170

OS DIREITOS DO TITULAR DOS DADOS SÃO:

- Confirmação da existência do tratamento dos dados;
- Acesso aos dados;
- Possibilidade de correção dos dados;
- Possibilidade de anonimização, bloqueio ou eliminação dos dados que sejam desnecessários, excessivos ou tratados em desacordo com a LGPD;
- Portabilidade dos dados, observados os segredos comercial e industrial;
- Eliminação de dados, observado o art. 16 da LGPD;
- Informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador (a quem compete decisões referentes ao tratamento de dados pessoais) realizou uso compartilhado de dados;
- Possibilidade de revogação do consentimento, nos casos em que o tratamento de dados for realizado mediante a autorização do titular; e Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento.





SERVIÇOS AO USUÁRIO
REGISTRO DE BOLETIM DE OCORRÊNCIA ON-LINE

ATUALIZADA EM: 12/11/2026

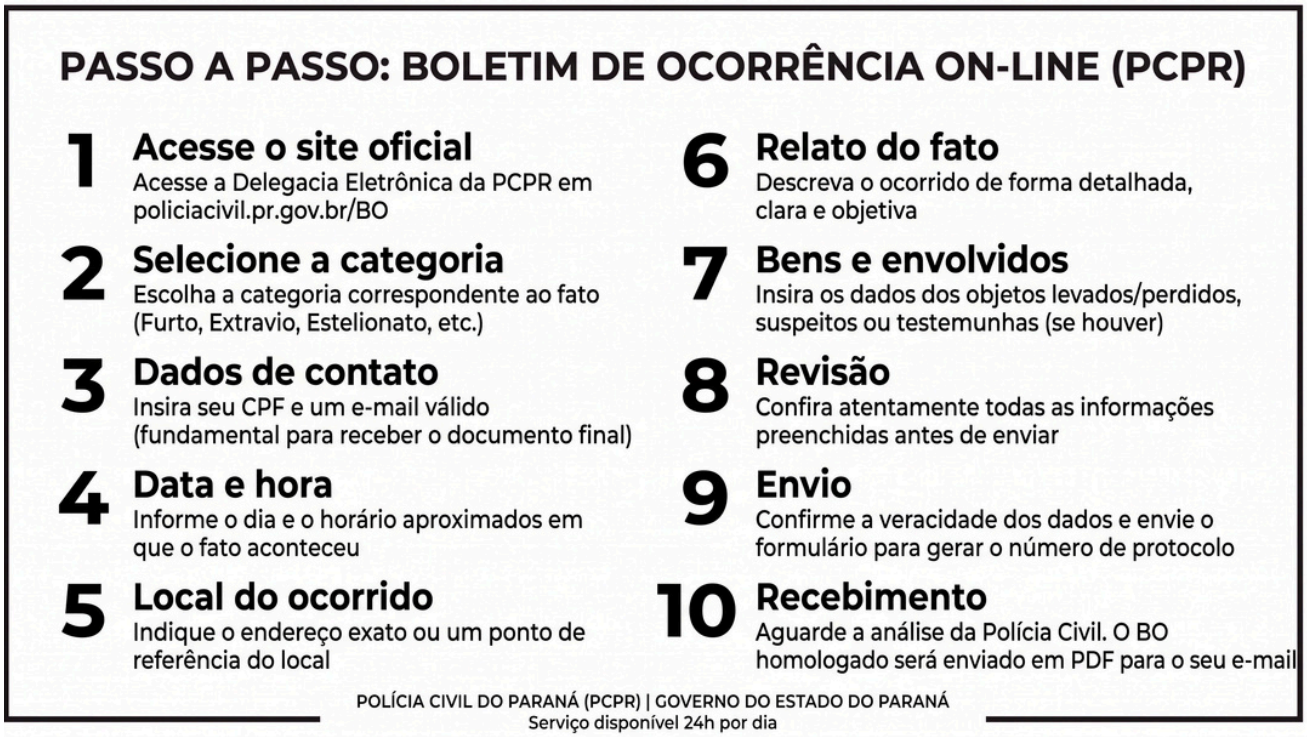
O QUE É

O serviço de Registro de Boletim de Ocorrência On-line possibilita o comunicado ágil e seguro de infrações penais e sinistros sem a necessidade de deslocamento físico até uma delegacia da Polícia Civil.

O cidadão pode registrar seu Boletim de Ocorrência (BO) pela internet, sem ter de comparecer a uma Delegacia da PCPR.

https://www.policiacivil.pr.gov.br/BO

- **Órgão Responsável:** Polícia Civil do Estado do Paraná (PCPR);
- **Disponibilidade:** 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- **Tempo de Espera para Registro:** imediato via plataforma digital;
- **Requisitos:** possuir número de CPF válido e endereço de e-mail ativo para o recebimento do documento homologado com autenticação digital.



PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS ATENDIDAS ON-LINE

- Furto de veículos, documentos, celulares e objetos pessoais;
- Perda ou extravio de documentos e objetos;
- Estelionato e fraudes eletrônicas;
- Violência doméstica e familiar (conforme diretrizes e casos específicos previstos na plataforma);
- Acidentes de trânsito sem vítimas;
- Desaparecimento de pessoas.



SERVIÇOS AO USUÁRIO

ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA: 190, 193 E APP 190 PR

ATUALIZADA EM: 12/11/2026

O QUE É

Os canais de emergência da Secretaria da Segurança Pública do Paraná (SESP-PR) funcionam 24 horas por dia, 7 dias por semana, com chamada gratuita (de telefones fixos ou celulares). Destinam-se ao acionamento imediato das forças de segurança em situações de risco iminente à vida, à integridade física ou ao patrimônio.

QUANDO ACIONAR CADA CANAL

- **190 Polícia Militar do Paraná (PMPR)**
  - Crimes em andamento ou em flagrante, assaltos, agressões, ameaças, violência doméstica, invasão de propriedade e perturbação da ordem pública.
- **193 Corpo de Bombeiros Militar do Paraná (CBMPR)**
  - Incêndios e explosões, acidentes de trânsito com vítimas presas ou feridas, urgências médicas/resgates, afogamentos, desabamentos e vazamentos de produtos perigosos.
- **Aplicativo App 190 PR (Polícia Militar)**
  - Alternativa digital rápida ao 190 tradicional. Permite abrir chamados de emergência enviando fotos, áudio, vídeos e a localização exata por GPS. Ideal para situações em que a vítima não pode falar no momento (ex.: violência doméstica ou roubo em andamento).

PASSO A PASSO: COMO ACIONAR A EMERGÊNCIA POR TELEFONE (190 / 193)

- Mantenha a calma para conseguir transmitir as informações com clareza ao operador;
- Diga o endereço completo (rua, número e bairro) e pontos de referência conhecidos. Se estiver na rodovia, informe o KM aproximado e o sentido da via;
- Responda objetivamente às perguntas do operador: Há feridos? Quantas pessoas estão envolvidas? Há armas de fogo ou veículos em fuga?;
- Não desligue até que o operador autorize. Permaneça em local seguro enquanto a viatura mais próxima é deslocada.

PASSO A PASSO: COMO USAR O APLICATIVO APP 190 PR

- Faça o download do App 190 PR (disponível para Android e iOS) e realize o cadastro com seu CPF e dados pessoais. Dica: faça isso antes de precisar em uma emergência;
- Na tela inicial, selecione o tipo de ocorrência que está presenciando ou sofrendo;
- Certifique-se de que o GPS do celular está ativo. O app identifica seu local exato automaticamente ou permitirá o ajuste no mapa;
- Envie fotos, áudios ou pequenos vídeos do ocorrido, além de detalhes sobre suspeitos ou veículos envolvidos;
- O aplicativo enviará o pedido diretamente ao Centro de Operações e exibirá o status do atendimento em tempo real.





SERVIÇOS AO USUÁRIO
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

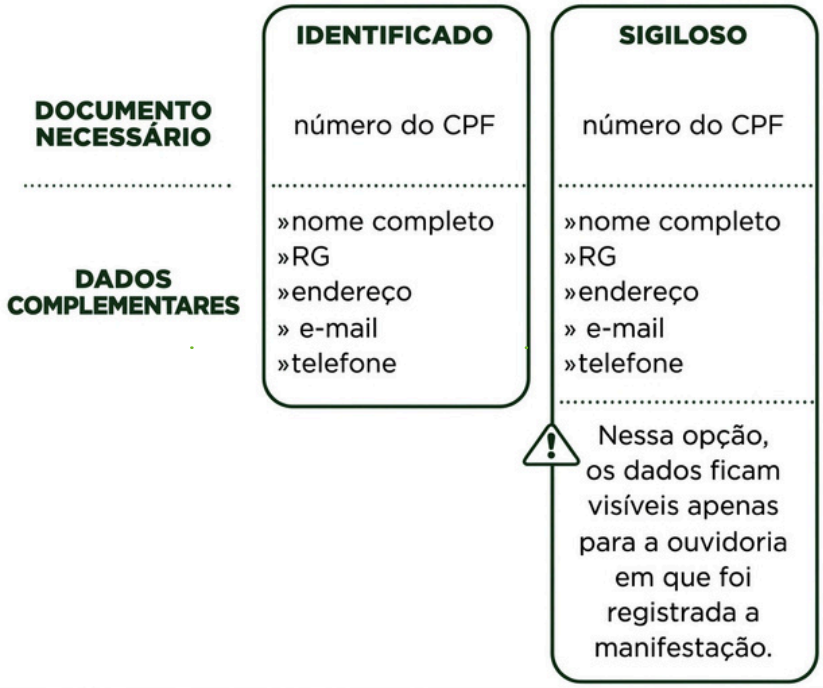
RESPONSÁVEL: COORDENADORIA DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL

ATUALIZADA EM: 12/11/2026

O QUE É

O Pedido de Acesso à Informação Pública garante ao cidadão a consulta a dados, documentos, estatísticas de criminalidade, orçamentos e contratos sob custódia da SESP-PR. Este direito é fundamentado pela Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI) e regulamentado no âmbito estadual pelo Decreto nº 10.285/2014.

Identificação Obrigatória: a legislação proíbe pedidos anônimos de acesso à informação. O solicitante deve indicar seu nome e CPF.
Modalidade Sigilosa: é permitido solicitar sigilo dos dados cadastrais do cidadão perante os setores produtores da informação.



ONDE REGISTRAR E ACOMPANHAR MANIFESTAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS

- Registro:
  - Site: https://www.seguranca.pr.gov.br/Pagina/Registrar-line
- Acompanhamento:
  - Site: hhttps://www.seguranca.pr.gov.br/Pagina/Consulte-sua-Manifestacao

PASSO A PASSO PELO SISTEMA SIGO

- Entre no Sistema SIGO ou na página de Acesso à Informação do Portal da Transparência para iniciar o protocolo eletrônico;
- No formulário digital, escolha a opção "Acesso à Informação" e direcione o pedido para a Secretaria de Estado da Segurança Pública (SESP);
- O cadastro exige nome, endereço físico ou e-mail válido para retorno. Caso prefira proteger sua identidade, marque a opção de sigilo cadastral oferecida pela plataforma;
- Apresente a dúvida ou os documentos solicitados de forma clara e objetiva, sem necessidade de justificar o motivo do pedido;
- O órgão tem até 20 dias para responder à solicitação. Este prazo pode ser prorrogado por mais 10 dias, se houver justificativa expressa;
- Atendimento Presencial na SESP-PR: Caso prefira fazer o protocolo pessoalmente, procure a Ouvidoria Geral da SESP/PR:
  - **Endereço:** Rua Coronel Dulcídio, nº 800, bairro Batel, em Curitiba;
  - **Horário:** De segunda a sexta-feira, das 8h30 às 18h;
  - **Telefone:** (41) 3313-1617.
- Para dúvidas sobre o sistema ou para entrar com recursos contra respostas negadas, procure a Controladoria-Geral do Estado.

PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA
SEGURANÇA PÚBLICA

RUA CORONEL DULCÍDIO, 800
BATEL - CURITIBA/PR
CEP 80420-170
(41) 3313-1617 | WWW.SEGURANCA.PR.GOV.BR