



# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



## APRESENTAÇÃO

A **Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul** apresenta a **Carta de Serviços ao Cidadão**: um guia que reúne, de forma clara e acessível, os **principais serviços** oferecidos à população.

Instituição permanente do Estado, a Polícia Civil tem **atribuição constitucional** de promover a **segurança** e a **justiça**. Sua **missão** é combater a criminalidade por meio de **investigação qualificada**, no exercício das funções de **Polícia Judiciária** e **Investigativa**, contribuindo para a paz social e melhoria de vida.

Comprometida com a **defesa dos direitos fundamentais**, a instituição atua com responsabilidade, ética e integração com a sociedade. **A Carta de Serviços está disponível no site da Polícia Civil e é mais um passo no aprimoramento contínuo do atendimento ao cidadão.**

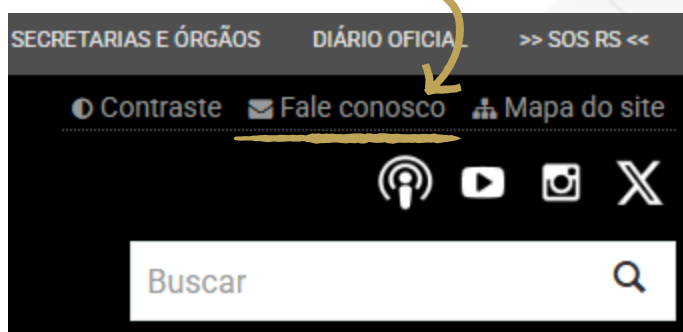




## FALE CONOSCO

A Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul disponibiliza, em seu site, um **formulário** para envio de **dúvidas, críticas, sugestões ou elogios**, recebidos por servidores via e-mail.

Também é possível entrar em contato pelo telefone **(51) 3288-2400**.



## ACESSIBILIDADE PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

A Polícia Civil segue as diretrizes de acessibilidade do eMAG (Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico), conforme normas federais e o Decreto nº 5.296/2004.

O site conta com **barra de acessibilidade** no topo, com atalhos de navegação e opção de contraste, disponíveis em todas as páginas.





## DISQUE DENÚNCIA - 181

A **Polícia Civil**, através da **Secretaria de Segurança Pública do Estado do Rio Grande do Sul**, disponibilizou um número de fácil acesso para **denúncias**. O contato pode ser feito através do **número 181**, 24h por dia, 7 dias por semana.

## PLANTÃO DE EMERGÊNCIAS - 197

Qualquer cidadão pode contatar a Polícia Civil através do **número de emergência 197**, disponível 24h por dia, 7 dias por semana.

## WHATSAPP / TELEGRAM

Outro canal disponível para contato com a Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul é através das plataformas de aplicativos de celular **WhatsApp e Telegram**. O contato pode ser feito em qualquer horário, pelo número **(51) 98454-1004**.



**(51) 98444-0606**



## REGISTRO DE OCORRÊNCIAS

O registro de ocorrência comunica um **fato criminoso** à Autoridade Policial e pode originar Inquérito Policial. Pode ser feito em **qualquer Delegacia**, na **Delegacia Online** ou nas **Delegacias de Polícia de Pronto Atendimento**, 24h por dia.

É necessário apresentar **documento de identificação**, salvo impossibilidade. No atendimento presencial, são respeitadas as **prioridades legais**.

## DELEGACIA ON-LINE - DOL

[www.delegaciaonline.rs.gov.br](http://www.delegaciaonline.rs.gov.br)

A **Delegacia Online (DOL)**, criada em 2002, facilita o **registro de ocorrências pela internet**, permitindo que o cidadão comunique determinados fatos sem precisar se deslocar até uma Delegacia de Polícia.

Após a análise da solicitação de ocorrência, o solicitante recebe um e-mail informando se o registro foi aceito (deferido) ou não (indeferido). Em caso de deferimento, é possível acessar o site com o número de protocolo e imprimir o boletim de ocorrência com autenticação digital.

Crimes graves **NÃO** poderão ser registrados na Delegacia Online:

- Homicídio
- Femicídio;
- Estupro;
- Estupro de Vulnerável;
- Sequestro;
- Crimes envolvendo furto e roubo de veículos.





# CERTIDÃO DE ANTECEDENTES POLICIAIS

A Certidão de Antecedentes Policiais é um documento oficial estadual que comprova a **vida pregressa** de maiores de **18 anos**. As informações são de **uso pessoal e exclusivo**, podendo haver responsabilidade por uso indevido.

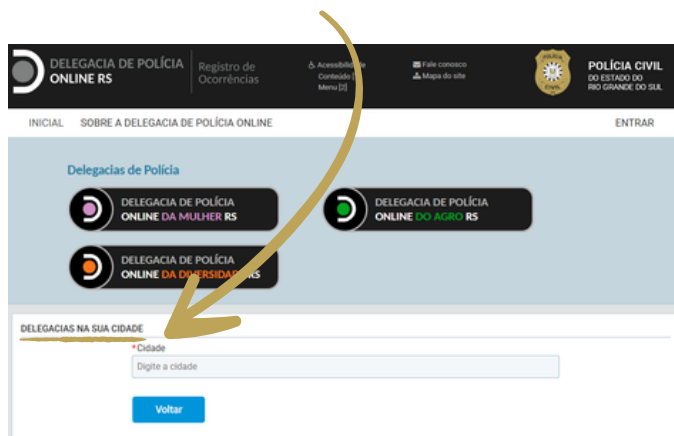
A emissão pode ser feita no [site da Polícia Civil](#).



# LOCALIZAR DELEGACIAS

Fatos ocorridos fora do Rio Grande do Sul (exceto Perda e Localização) não podem ser registrados na Delegacia Online e devem ser feitos em uma Delegacia de Polícia.

No site da Delegacia Online, é possível localizar a Delegacia de Polícia mais próxima.





**PARA SERVIR  
E PROTEGER**