



CARTILHA DE **DOCUMENTOS PERDIDOS**



SUMÁRIO

CAPÍTULO

01

O que fazer depois de perder documentos pessoais

CAPÍTULO

02

Como recuperar documentos extraviados no Exterior

CAPÍTULO

03

Como recuperar documentos extraviados no Brasil

CAPÍTULO

04

O que fazer se encontrar documentos de outra pessoa

CAPÍTULO

05

Como descobrir o número do próprio RG perdido

CAPÍTULO

06

Como a Serasa ajuda quem perdeu documentos

APRESENTAÇÃO

COMO AGIR EM CASO DE PERDA, ROUBO OU EXTRAVIO DE DOCUMENTOS

Ninguém gosta de perder documentos. Além de todo o desconforto da situação, é preciso tomar providências imediatas para evitar também perdas financeiras. A burocracia e os trâmites para conseguir nova documentação incomodam, mas são necessários.

Afinal, documentos pessoais nas mãos de golpistas podem gerar fraudes financeiras, como tentativas de empréstimo em nome da pessoa que os perdeu.

Para diminuir esses prejuízos e ajudar quem teve documentos perdidos, extraviados ou furtados, a Serasa preparou esta cartilha informativa.

Boa leitura!

01

CAPÍTULO

O que fazer depois de perder
documentos pessoais

Logo após verificar a falta ou ter algum documento pessoal roubado, é importante seguir alguns passos para resolver a situação, como mostramos a seguir.



REGISTRE BOLETIM DE OCORRÊNCIA

A primeira ação a ser tomada (com urgência) é registrar um Boletim de Ocorrência (BO) com o relato da situação. A boa notícia é que isso pode ser feito online, nos sites das delegacias de Polícia Civil dos Estados. Também pode ser feito presencialmente, na Delegacia de Polícia Civil mais próxima.

O BO é muito importante, pois, caso surja algum problema devido ao uso inadequado das informações pessoais, o cidadão fica resguardado e pode comprovar que não estava com a documentação na data em que ocorreu a ação.

Confira os sites para fazer o Boletim de Ocorrência pela internet, conforme o Estado em que o documento perdido foi registrado.

ESTADO

LINK

Acre, Alagoas, Amapá, Amazonas, Bahia, Piauí, Rio Grande do Norte, Rondônia, Roraima, Sergipe e Tocantins

<https://delegaciavirtual.sinesp.gov.br/portal/home>

Ceará

https://www.delegaciaeletronica.ce.gov.br/beo/del_vir_new.jsp

Distrito Federal

<https://www.pcdf.df.gov.br/servicos/delegacia-eletronica>

Espírito Santo

<https://delegacaoonline.sesp.es.gov.br/deon/xhtml/solicitarregistroocorrencia.jsf>

Goiás

<https://raivirtual.ssp.go.gov.br/#/>

Maranhão

<https://delegacaoonline.policiacivil.ma.gov.br/>

Mato Grosso

<https://portal.sesp.mt.gov.br/delegacia-web/pages/home.seam>

Mato Grosso do Sul

<http://devir.pc.ms.gov.br/#>

Minas Gerais

<https://delegaciavirtual.sids.mg.gov.br/sxgn/>

Pará

<https://www.delegaciavirtual.pa.gov.br/#/>

Paraíba

<https://www.delegacaoonline.pb.gov.br/pages/index.xhtml>

Paraná

<https://www.policiacivil.pr.gov.br/B0>

Pernambuco

<https://servicos.sds.pe.gov.br/delegacia/>

Rio de Janeiro

<https://delegacaoonline.pcivil.rj.gov.br/comunicacao-de-ocorrencia/orientacoes-gerais>

Rio Grande do Sul

<https://www.delegacaoonline.rs.gov.br/dol/#/index/main>

São Paulo

<https://www.delegaciaeletronica.policiacivil.sp.gov.br/ssp-de-cidadao/pages/comunicar-ocorrencia>

Santa Catarina

<https://www.sc.gov.br/servicos/registrar-boletim-de-ocorrencia-via-internet>

BLOQUEIE CARTÕES E CHEQUES

Se os documentos perdidos são cartões e/ou cheques, entre imediatamente em contato com o banco para solicitar o bloqueio dos produtos financeiros contratados.

É importante ter sempre anotado o contato de atendimento do banco para casos de emergência. Afinal, o uso de cartões e cheques roubados, por exemplo, pode ocorrer de forma imediata por criminosos.

Evite portar senhas de cartões junto deles, para prevenir saques de terceiros criminosos.



SOLICITE A 2ª VIA DOS DOCUMENTOS PERDIDOS

Após registrar o BO é preciso solicitar a 2ª Via dos documentos.

Em alguns casos, será necessário realizar a solicitação de forma presencial para obter o novo documento. Em outros, é possível requerer a 2ª Via de forma online. Tudo depende do tipo de documento, do Estado em que ele foi registrado e da disponibilidade do serviço no momento da solicitação.

EM CASO DE PERDA DE PASSAPORTE, COMUNIQUE A POLÍCIA FEDERAL

Caso o documento perdido seja o passaporte, é obrigatório comunicar a ocorrência na Polícia Federal.

Para isso é preciso acessar o [site da Polícia Federal](#) e fazer uma comunicação da ocorrência, seguindo todos os procedimentos descritos para requerer novo passaporte.

Confira outras informações:

- Se o passaporte estava válido e foi subtraído de forma criminosa (por exemplo, roubado ou furtado), é necessário apresentar boletim de ocorrência ou certidão policial (brasileira ou estrangeira) para que a taxa de emissão seja o valor comum de R\$257,25.
- Se não houve subtração criminosa do passaporte válido, ou seja, se foi apenas perdido, danificado ou destruído, a taxa de emissão de novo passaporte é de R\$514,50.
- Quando produzida em idioma estrangeiro, a ocorrência ou certidão policial deve ser acompanhada de tradução juramentada.
-
- Os valores podem ser consultados na Portaria 927/2015 MJ .



02

CAPÍTULO

Como recuperar documentos
extraviados no Exterior

Documentos extraviados no Exterior pertencentes a brasileiros e que sejam encontrados posteriormente, podem ser entregues pelas autoridades locais ou por outros meios às repartições consulares ficarão à disposição dos titulares por um período de 60 dias.

Caso não sejam reclamados para que sejam devolvidos dentro desse prazo, serão encaminhados ao setor de "Achados e Perdidos" da agência central dos Correios em Brasília.

- **Cartões de crédito/débito** serão inutilizados e encaminhados aos Correios quando houver ao menos um documento pessoal ou descartados pelo consulado quando não houver qualquer documento que os acompanhe.
- **Itens pessoais (carteiras, bolsas, mochilas, roupas etc.)** serão doados a instituições de caridade.
- **Valores em espécie** serão recolhidos à conta-geral da União ao final de cada ano fiscal.

Estarão autorizados a retirar os bens extraviados:

- o proprietário, que, além de ser identificado pela foto, deverá fornecer o nome dos pais e apresentar boletim de ocorrência (original e cópia);
- o representante legal ou outra pessoa que tenha autorização por escrito do titular do documento e apresente também o boletim de ocorrência (original e cópia);
- pais ou responsáveis munidos de Carteira de Identidade quando forem retirar bens de menores de 18 anos.



03

CAPÍTULO

Como recuperar documentos
extraviados no Brasil

No Brasil, os Correios disponibilizam a retirada dos documentos por 60 dias no setor de Achados e Perdidos em Brasília. Todos os documentos recebidos são devidamente cadastrados e relacionados. É possível a **consulta online por parte dos interessados na página de achados e perdidos dos Correios.**

Após o fim do prazo, os documentos pessoais são enviados aos respectivos órgãos emissores nos Estados em que foram emitidos e devem ser solicitados pelos interessados diretamente nessas unidades.



04

CAPÍTULO

O que fazer se encontrar
documentos de outra pessoa

Caso encontre um documento perdido de outra pessoa, a orientação é entregá-lo em qualquer uma das unidades dos Correios espalhadas pelo Brasil.

Da mesma forma, quem está procurando o próprio documento pode verificar se ele está na relação de achados e perdidos dos Correios. Se constar na lista, a pessoa deve anotar os dados da agência em que o documento está e ir até lá para resgatá-lo.

Os documentos encontrados são mantidos na agência por 60 dias, contados a partir da data em que deram entrada, e (não necessariamente a mesma data da perda), e após esse período serão encaminhados aos órgãos emissores.

No momento da retirada, a pessoa deve comprovar que é titular do documento e pagar uma taxa. Mais informações na [página de achados e perdidos dos Correios](#). Se precisar de atendimento individualizado, [fale com os Correios](#).



05

CAPÍTULO

Como descobrir o número
do próprio RG perdido

É possível consultar o número do RG perdido pelo site ou pelo aplicativo Meu INSS.

PELO SITE

- **Entre no site do INSS** e realize o login do CPF.
- Em “Serviços” selecione “Extrato de Contribuições (CNIS)”.
- Clique em “Dados Cadastrais” e busque por “Documentação”.
- Acesse as informações referentes ao RG no campo “Identidade”.

PELO APLICATIVO

- Baixe o aplicativo no celular. Ele tem versões para **Android** e **iOS**.
- Realize o login.
- Acesse “Menu”.
- Localize a opção “Extratos/certidões/declarações”.
- Selecione “Meu Cadastro”.
- Clique em “Documentação”.



06

CAPÍTULO

**Como a Serasa ajuda quem
perdeu documentos**



A Serasa disponibiliza uma funcionalidade especial e gratuita para quem tem documentos extraviados ou perdidos. Com o objetivo de aumentar a segurança dos dados pessoais dos brasileiros, a funcionalidade Documentos Extraviados é gratuita e está disponível para todos os consumidores com cadastro na Serasa.

Para acessar a funcionalidade é só entrar no **site da Serasa** e fazer login com CPF e senha.

O registro do alerta na funcionalidade **Documentos Extraviados** é válido por 5 anos para documentos e 3 dias para cheques, a contar da data de comunicação da perda ou do roubo do documento.

Assinantes do **Serasa Premium** receberão alertas no e-mail informado, para acompanhar as informações e monitorar os registros.

COMO É A FUNCIONALIDADE DOCUMENTOS EXTRAVIADOS

Ao receber a comunicação do consumidor, a Serasa alerta as empresas com as quais tem relacionamento de que houve extravio dos documentos cadastrados. Assim, caso haja solicitação de crédito ou outro produto financeiro com o número do documento, a empresa ficará alerta em relação à possibilidade de fraude.

É possível cadastrar cheque, CPF, RG, CNH, CTPS, RNE, passaporte, título de eleitor, carteira de conselho de classe (CRM, CREA, CFC, OAB, CRA, CRC e outras aceitas em todo o território nacional), carteira de identificação (militar, reservista, funcional, nacional e outras aceitas em todo o território nacional). A renovação do registro pode ser feita quantas vezes o consumidor desejar, exceto para cheques.



A SERASA

A Serasa é uma unidade de negócio da Serasa Experian e tem como propósito revolucionar o acesso ao crédito.

Para isso oferece um ecossistema completo voltado para a melhoria da saúde financeira da população com produtos e serviços digitais que permitem que o consumidor:

Consulte sua pontuação de crédito:



Consiga negociar suas dívidas:



Busque ofertas de crédito:



Consiga monitorar seus dados:



E tenha sua própria carteira digital:



Canais oficiais:

SITE

SERASA.COM.BR

TELEFONE

0800 591 1222

WHATSAPP

(11) 9 9575-2096

APLICATIVO



@tonaserasa

@tonaserasa

@serasa

@serasa

Serasa

