

Celular perdido ou roubado

Acessos e providências



6

temas para entender
e participar com consciência

Linha, aparelho, contas e registro policial pedem providências diferentes

Antes de começar

Perder o celular pode interromper contatos, pagamentos e acesso a documentos. Este roteiro ajuda a organizar a reação sem colocar sua segurança em risco. Diferencie o que precisa ser comunicado à operadora, aos serviços digitais e à polícia. Para prevenção e recuperação de contas, consulte também Contas protegidas.

O que você vai encontrar

- 01 Procure segurança antes de tentar recuperar o aparelho
- 02 Bloquear a linha e bloquear o aparelho são pedidos distintos
- 03 Leia o alcance do alerta do Celular Seguro
- 04 Proteja as contas sem confiar apenas em um bloqueio
- 05 Registre o fato e preserve os documentos com cuidado
- 06 Se o aparelho voltar, confira cada desbloqueio

Os exemplos sem indicação de um caso real são situações didáticas. As explicações resumem regras e práticas; não substituem a consulta à fonte ou orientação para um caso pessoal.

01

Procure segurança antes de tentar recuperar o aparelho

Uma localização na tela não torna seguro ir atrás do telefone.

Segurança

Evitar confronto

Acesso

Usar meio confiável

Registro

Anotar cada providência

Vá para um lugar seguro e procure um meio confiável de pedir ajuda. Não confronte uma pessoa nem vá ao endereço indicado por uma ferramenta de localização. Se precisar usar equipamento emprestado, evite salvar credenciais e encerre a sessão ao terminar. O Centro de Estudos, Resposta e Tratamento de Incidentes de Segurança no Brasil (CERT.br) recomenda renovar depois as senhas usadas em dispositivo de terceiros.

Faça uma lista curta: linha telefônica, contas financeiras, e-mail e demais acessos. Anote o que já solicitou, por qual canal e com qual protocolo. Uma pessoa de confiança pode ajudar a organizar tarefas, sem receber sua senha ou seus códigos. Não espere encontrar a caixa do celular para começar os contatos necessários.

Exemplo hipotético: André pede um telefone emprestado para avisar a operadora; não segue sozinho uma posição exibida no mapa.

Organize ajuda e contatos a partir de um local seguro.

[Acessar a fonte \[4\]: Furto de celular — Páginas físicas 18–25; providências após o furto.](#)

02 Bloquear a linha e bloquear o aparelho são pedidos distintos

O número de telefone e a identificação do equipamento têm funções diferentes.

Linha	Uso do número e do chip
Aparelho	Código do equipamento
Dados	Proteção e acessos próprios

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) distingue o bloqueio da linha, que impede seu uso, e o do aparelho nas redes móveis brasileiras. O aparelho é identificado pela Identificação Internacional de Equipamento Móvel (IMEI, na sigla em inglês), um código do equipamento. Bloqueá-lo na rede não equivale a apagar seus arquivos ou encerrar todas as contas digitais. Essas outras medidas precisam de acompanhamento próprio.

Procure um canal oficial da operadora e confirme quais bloqueios foram pedidos. Informe os dados disponíveis sobre a linha e o fato; peça orientação para identificar o aparelho. Se ele admite mais de uma linha, confirme o tratamento de todos os códigos IMEI, inclusive de posição de chip nunca utilizada. Guarde o protocolo e a descrição do que foi realizado.

Exemplo hipotético: Lia descobre que a solicitação tratava apenas da linha e pede esclarecimento sobre a restrição do aparelho.

Peça confirmação separada para a linha e para o equipamento.

[Acessar a fonte \[1\]: Celular Roubado — Bloqueio da linha e do aparelho; aparelhos com mais de uma linha.](#) • [Acessar a fonte \[2\]: Identificação Internacional de Equipamento Móvel - IMEI — Definição e finalidade do código de identificação.](#)

03 Leia o alcance do alerta do Celular Seguro

Participantes, cadastro e tipo de alerta fazem diferença.

Cadastro	Titularidade e acesso
Alerta	Opção e participantes
Retorno	Protocolo e confirmação

O Celular Seguro, do Ministério da Justiça e Segurança Pública, tem acesso pelo endereço celularseguro.mj.gov.br e exige conta gov.br ativa. Na orientação consultada, o modo recuperação preserva o IMEI; o bloqueio total inclui essa restrição. Ambos envolvem a linha e os acessos das instituições parceiras, conforme os requisitos do programa. A escolha não pode ser desfeita ou alterada pelo próprio aplicativo.

Confira a titularidade da linha, as empresas participantes e o que cada opção faz antes de confirmar. A orientação atual admite comunicação posterior ao fato; não descarte os canais de ajuda porque faltou cadastro prévio. Isso não elimina os requisitos para cada bloqueio. Operadora não participante e divergência de titularidade exigem atenção; contate diretamente os serviços e acompanhe os resultados.

Exemplo hipotético: Marcos confere se a operadora aparece entre as participantes antes de presumir que o alerta suspendeu sua linha.

Leia a opção escolhida e acompanhe cada serviço envolvido.

[Acessar a fonte \[3\]: Celular Seguro: dúvidas frequentes — Perguntas 2–5, 13 e 18; requisitos e alcance dos alertas.](#)

04 Proteja as contas sem confiar apenas em um bloqueio

Banco, e-mail e aplicativos precisam de providências próprias.

Instituição	Bloqueio e contestação
E-mail	Recuperação e sessões
Demais contas	Senha e acesso revistos

O fascículo do CERT.br recomenda avisar as instituições financeiras, solicitar os bloqueios adequados e proteger as contas que permaneceram conectadas. A partir de dispositivo confiável, use a recuperação oficial de cada serviço, troque as senhas necessárias e encerre sessões indevidas. Dê atenção ao e-mail, que frequentemente permite recuperar outros acessos.

Confira cartões usados no aparelho e acompanhe transações. Um alerta a parceiros não comprova que todos os seus serviços foram protegidos. Não entregue senha, código de autenticação ou acesso remoto a quem prometa recuperar o celular. Se surgir movimentação desconhecida, contate a instituição pelo canal oficial e guarde a contestação; não pague uma taxa enviada por mensagem para liberar sua conta.

Exemplo hipotético: Rosa confirma os acessos com seu banco e verifica o e-mail, mesmo depois de pedir a suspensão da linha.

Faça uma lista de contas e confirme a proteção com cada serviço.

[Acessar a fonte \[4\]: Furto de celular — Páginas físicas 19, 22–25; contas, senhas e contestação.](#)

05 Registre o fato e preserve os documentos com cuidado

Alerta, protocolo de bloqueio e registro policial não são o mesmo documento.

Fato	Comunicação policial
Serviço	Protocolo do pedido
Documentos	Guarda e envio restritos

A orientação do Celular Seguro afirma que o alerta não substitui o boletim de ocorrência. Procure os canais oficiais da Polícia Civil do seu estado ou do Distrito Federal e confira se o fato pode ser comunicado pela delegacia virtual ou exige atendimento presencial. Não existe uma única tela estadual nem um mesmo procedimento para todas as situações.

Organize horário aproximado, local, número da linha, identificação do aparelho disponível e protocolos. Relate o que sabe, sem inventar detalhes para preencher campos. Preserve também extratos e mensagens necessários para contestar eventual fraude. Entregue documentos apenas nos canais adequados; evite publicar identificação completa, localização ou informações bancárias em grupos abertos.

Exemplo hipotético: Paula guarda o protocolo do alerta e faz a comunicação policial pelo canal oficial, sem divulgar o boletim em uma rede social.

Separe o registro do fato dos pedidos feitos às empresas.

[Acessar a fonte \[3\]: Celular Seguro: dúvidas frequentes — Perguntas 5 e 7; comunicação à Polícia Civil.](#) • [Acessar a fonte \[4\]: Furto de celular — Páginas físicas 21 e 24; registro e documentação de fraudes.](#)

06 Se o aparelho voltar, confira cada desbloqueio

Recuperar o objeto não reabre automaticamente linha e contas.

Objeto	Recuperação comunicada
Serviços	Desbloqueios separados
Acompanhamento	Pendências e retornos

A página de dúvidas frequentes do programa orienta tratar o desbloqueio com os serviços responsáveis. Para linha e IMEI, indica loja oficial da operadora, conforme sua política de segurança; para bancos, contato direto com cada instituição. O Celular Seguro não faz esses desbloqueios. Uma restrição feita pela ferramenta do fabricante tem procedimento próprio.

Antes de retomar o uso, confirme a situação com a autoridade policial e com quem registrou a restrição, conforme o caso. Verifique os acessos, as sessões e os protocolos ainda abertos. Mantenha uma ficha com o pedido, o responsável e o próximo retorno. Se houver suspeita de alteração do aparelho ou fraude, procure orientação adequada antes de voltar a usá-lo para operações sensíveis.

Exemplo hipotético: Depois de recuperar o telefone, Beto verifica a linha, o acesso bancário e o registro policial separadamente.

Encerre cada pendência com confirmação do serviço responsável.

[Acessar a fonte \[3\]: Celular Seguro: dúvidas frequentes — Perguntas 6 e 8; recuperação dos acessos.](#) • [Acessar a fonte \[1\]: Celular Roubado — Seção sobre recuperação e desbloqueio do aparelho.](#)

Referências bibliográficas

Fontes em ordem alfabética. Os números identificam os links usados no texto. Os títulos originais e as datas de consulta constam de cada referência.

- [1] AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES. **Celular Roubado**. Portal institucional, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/celular-legal/celular-roubado>. Acesso em: 27 out. 2026.
- [2] AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES. **Identificação Internacional de Equipamento Móvel - IMEI**. Portal institucional, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/celular-legal/imei>. Acesso em: 27 out. 2026.
- [3] BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Celular Seguro: dúvidas frequentes**. Portal institucional, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/celular-seguro/duvidas-frequentes>. Acesso em: 27 out. 2026.
- [4] CENTRO DE ESTUDOS, RESPOSTA E TRATAMENTO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA NO BRASIL. **Furto de celular**. São Paulo: Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR, 2024. Disponível em: <https://cartilha.cert.br/fasciculos/furto-de-celular/fasciculo-furto-de-celular.pdf>. Acesso em: 27 out. 2026.

Sobre esta cartilha

Para conferir antes de compartilhar

- 1 QUEM ESTÁ ENVOLVIDO?**
Identifique as pessoas, instituições e responsabilidades de cada situação. Um exemplo não descreve todos os integrantes de um grupo nem permite generalizar uma conduta.
- 2 QUE TIPO DE REGISTRO É ESSE?**
Uma lei estabelece regras; uma pesquisa apresenta resultados e limites; uma notícia relata um acontecimento. Exemplos hipotéticos ajudam a explicar uma ideia, mas não comprovam fatos reais.
- 3 QUAL É A AVALIAÇÃO?**
Diferencie o que a fonte documenta da explicação ou recomendação desta cartilha. Confira o contexto, a data e os limites do documento antes de tirar conclusões ou compartilhar.

Sobre a pesquisa e as interpretações

Esta cartilha é um material educativo baseado em pesquisa documental e fontes identificadas. Explicações e orientações de leitura não substituem os documentos citados nem uma análise de cada caso. O objetivo é ajudar o leitor a conferir informações e participar com consciência.

O que esta seleção permite concluir

Orienta pessoas físicas no Brasil após perda, furto ou roubo. Não investiga, localiza pessoas nem garante recuperação, bloqueio universal ou ressarcimento. Exemplos fictícios. Conferência documental pelo agente em 27/10/2026, sem revisão profissional independente. Normas e serviços podem mudar.

Recorte editorial: 27 de outubro de 2026. Normas, serviços e conhecimentos podem mudar. Confira a fonte indicada antes de aplicar uma orientação.

Organização: Régys Borges da Silveira

1ª edição · Revisão editorial: 27 de outubro de 2026.

Produção com apoio de inteligência artificial (IA). Ilustrações geradas por IA, sem valor documental. Edição distribuída em formato digital; consulte as fontes pelos links do texto e das referências.

Distribuição gratuita, sem cadastro. Materiais de terceiros mantêm suas condições de uso.

[Conheça os demais volumes da coleção](#)

CONTINUE A EXPLORAR

A leitura continua

Conheça os livros de Régys Borges da Silveira e encontre sua próxima leitura.

Explore os livros →

livros.regys.com.br



Lendo no papel?

Aponte a câmera do celular para o QR code. No PDF, toque no botão ou no endereço acima.

Este convite registra apenas a cartilha de origem e uma contagem agregada de acessos, sem identificar você.