DELEGACIA DIGITAL DE SÃO PAULO

Como fazer o B.O. online em SP



Tutorial completo para registrar o boletim de ocorrência do seu sinistro auto do jeito certo, sem atrasar a análise da seguradora.

Neste tutorial

1 Quando o B.O. é necessário
2 O que ter em mãos antes de começar
3 Criando sua conta na Delegacia Digital
4 Registrando o acidente, tela por tela
5 O relato que não atrasa o sinistro
6 Modelos de relato prontos
7 Revisar, enviar e acompanhar
8 O que enviar para a Dimensional
9 Furto e roubo de veículo
10 Pode e não pode + contatos

ANTES DE TUDO

1 Quando o B.O. é necessário?

CONFIRME

Acidente com terceiro envolvido

Com terceiro, orientamos o registro. Confirme com a Dimensional o B.O. adequado à ocorrência e à seguradora.

SIM, NA HORA

Furto ou roubo do veículo

Registre e avise a Dimensional **imediatamente**. A velocidade ajuda a localizar o carro.

CONFIRME O REGISTRO

Só o seu veículo danificado

Se os danos forem relevantes, fale com a corretora para confirmar o registro e as orientações da seguradora.

EM GERAL

Só vidros

Em geral, o atendimento de vidros não exige B.O. Confirme os procedimentos e a cobertura com a Dimensional.

2

PREPARAÇÃO

O que ter em mãos antes de começar

Separar tudo antes evita travar no meio do registro e, principalmente, evita erro nos dados. **Dado errado de veículo é um dos motivos que mais atrasam o sinistro.**

Documentos

- **CRLV atualizado** (documento do veículo). Se o licenciamento do ano já venceu, ele precisa estar pago
- **CNH** de quem estava dirigindo
- **RG ou CIN e CPF** de quem vai registrar

Dados do acidente

- **Data e hora** (se não souber exato, use aproximado)
- **Endereço completo com CEP** e ponto de referência
- **Danos de todos os veículos**: o seu e o do terceiro

Dados do terceiro

- **Placa, marca, modelo e cor** do outro veículo
- **Nome e telefone** do condutor
- Dados de **testemunhas**, se houver

Acesso

- **E-mail que você acessa**: é por ele que chega o código de validação e o resultado do B.O.
- **Celular** com número atualizado
- Computador ou celular com internet

Quem pode fazer o B.O.?

O **condutor** que estava dirigindo ou o **proprietário** do veículo, desde que tenha **todos os dados** do acidente em mãos.

💡 O fato precisa ter acontecido **dentro do estado de São Paulo**. A Delegacia Digital só atende SP.

Não registre online se...

- ✕ **Alguém se feriu** no acidente. Procure a delegacia ou aguarde a polícia no local
- ✕ Houve **homicídio, latrocínio ou estupro**. Registro só presencial
- ✕ Tem **crime em andamento** ou perigo. Ligue **190** na hora

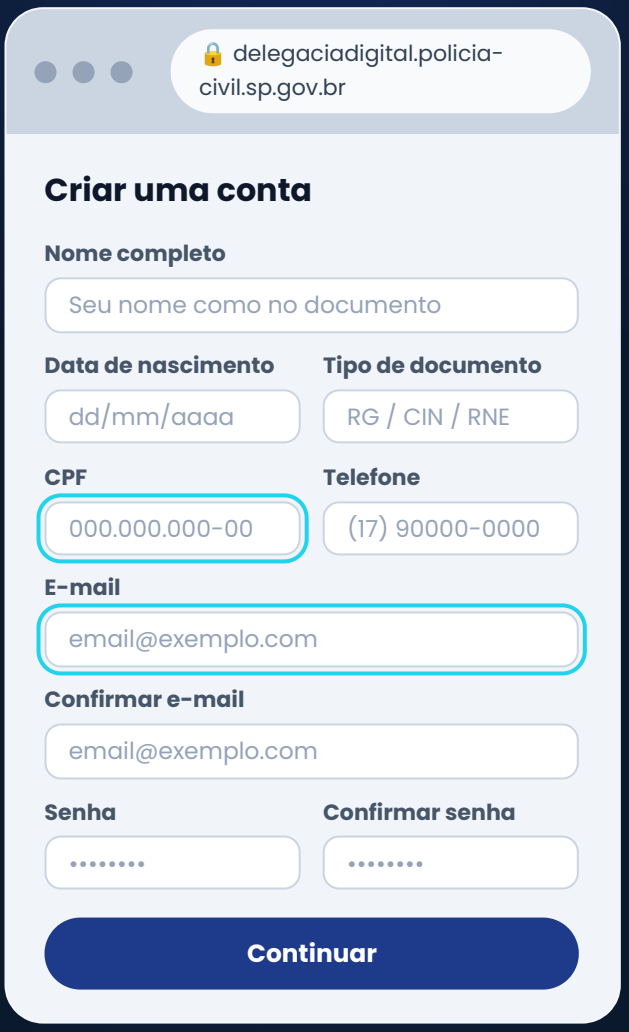
3

PRIMEIRO ACESSO

Criando sua conta na Delegacia Digital

No primeiro acesso, crie sua conta na Delegacia Digital. A conta própria permite entrar sem depender do gov.br.

1. **Acesse o portal oficial e clique em Criar conta ou Então cadastre-se.**
2. Preencha nome completo, sexo, data de nascimento, **tipo de documento** (RG, CIN ou RNE), CPF, e-mail, telefone e senha.
3. **Confira tudo antes de finalizar.** Os documentos cadastrados (RG, CPF, CIN e RNE) **não podem ser alterados depois**.
4. Siga as regras de senha mostradas na tela (mínimo de caracteres, letra maiúscula e caractere especial).
5. O código chega no seu e-mail. Confira a validade na tela. Não achou? Olhe o spam ou use o reenvio disponível.
6. No primeiro login, o sistema pede para **complementar o cadastro** com endereço. É só uma vez.



Tela ilustrativa. O visual real pode variar.

Nas próximas vezes: como entrar

Entre com e-mail ou CPF e senha, Google ou gov.br, conforme a tela do portal.

Esqueceu a senha?
Na tela de login, clique em Esqueceu sua senha? e siga as etapas. Observe os limites apresentados. Senhas e códigos ficam com você.

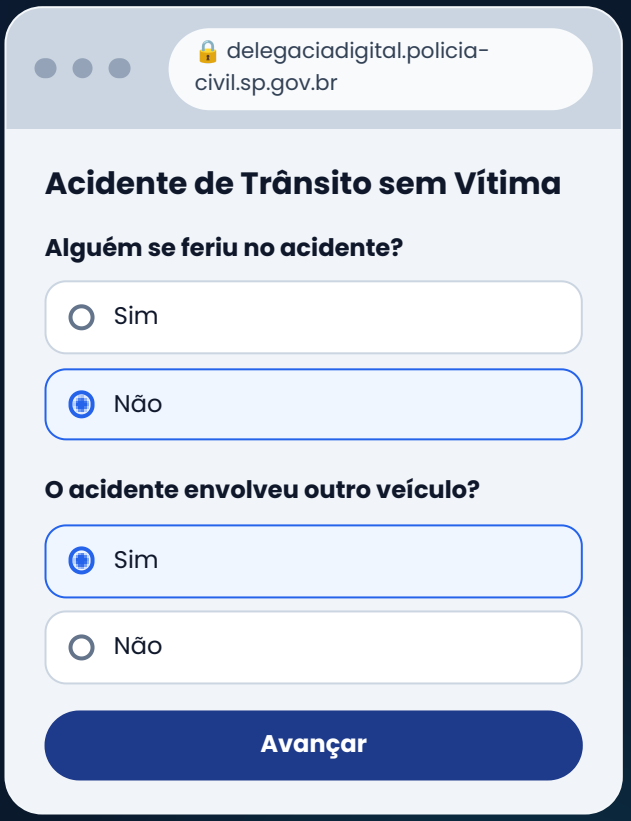
4

COMUNICAR OCORRÊNCIA

Registrando o acidente, tela por tela

Com a conta criada, você cai na **Área do Cidadão**. É dali que o registro começa. Siga na ordem:

1. Clique no botão azul **Comunicar Ocorrência**. Aparece um aviso de **Atenção** sobre falsa comunicação de crime: leia e siga.
2. Em **Selecione o Tipo da Ocorrência**, role a lista até **Acidente de Trânsito sem Vítima**. Ele fica mais para baixo.
3. Houve feridos ou dúvida sobre lesão? Não use a opção sem vítimas. Priorize o socorro e peça orientação.
4. **"O acidente envolveu outro veículo?"** Responda com atenção, isso muda as próximas telas.
5. **Dados do veículo do declarante:** copie placa, marca, modelo e cor **direto do CRLV**. Não digite de memória.
6. **Outro(s) veículo(s) envolvido(s):** placa, modelo e dados do condutor do terceiro.
7. **Local e Hora:** endereço completo com **CEP** dentro de SP, data e horário. O sistema não aceita data ou hora futura.
8. **Relato:** a parte mais importante. Veja as próximas páginas antes de escrever.



Tela ilustrativa. O visual real pode variar.

Checagem rápida

- Placa igual ao CRLV?
- CEP e número do local certos?
- Horário não está no futuro?

Se houver rascunho na Área do Cidadão, retome e confira os dados. Se ele não aparecer, reinicie com atenção.

5

A PARTE MAIS IMPORTANTE

O relato que não atrasa o sinistro

Um relato claro ajuda na análise. Respeite o limite de caracteres exibido no campo e evite emojis. Conte os fatos em ordem, descreva os danos de todos os veículos e identifique informações aproximadas.

A fórmula do bom relato: responda estas 6 perguntas

Quem?
Você, o terceiro, placas dos veículos e testemunhas.

Quando?
Data e horário, mesmo que aproximado.

Onde?
Rua, número, bairro, cidade e CEP. Sentido em que você seguia.

O quê?
Que tipo de colisão: traseira, lateral, frontal, em manobra.

Como?
A dinâmica em ordem: o que cada um fez até a batida.

E os danos?
O que foi danificado **em cada veículo**. Não esqueça o do terceiro.

Faça assim

- ✓ Conte em **ordem cronológica**, com frases curtas
- ✓ Deixe claro, **só com fatos**, quem deu causa
- ✓ Descreva os **danos de todos os veículos**
- ✓ Use **"aproximadamente"** quando não tiver certeza
- ✓ Se preferir falar, use o ditado do aparelho, se disponível. Revise o texto.

Evite

- × Relato curto e genérico, tipo "bateram no meu carro"
- × Opinião, xingamento ou acusação sem fato
- × **Inventar** dado que você não sabe
- × Evite emojis no relato.
- × Respeite o limite exibido no campo. Seja objetivo.

× RELATO QUE ATRASA

"Estava indo pro trabalho e o outro carro bateu em mim. Amassou a porta."

✓ RELATO QUE FUNCIONA

"Em 28/09, por volta das 7h40, trafegava pela Av. [nome], nº [xx], sentido centro, quando o veículo [modelo], placa [ABC1D23], saiu do estacionamento sem parar e atingiu a lateral direita do meu veículo. Danos: porta dianteira direita e retrovisor. O outro veículo teve danos no para-choque dianteiro."

6

COPIE E ADAPTE

Modelos de relato prontos

Troque tudo que está **em destaque** pelos dados reais do seu caso. **Nunca registre um fato diferente do que aconteceu**: comunicação falsa é crime.

Colisão traseira — BATERAM ATRÁS

> No dia [data], por volta das [hora], eu conduzia o veículo [marca/modelo], placa [placa], pela [rua/avenida], altura do nº [nº], bairro [bairro], [cidade], CEP [CEP], sentido [sentido]. Parei no semáforo vermelho e fui atingido na traseira pelo veículo [marca/modelo], placa [placa], conduzido por [nome], que não conseguiu frear a tempo. Danos no meu veículo: [para-choque traseiro, tampa do porta-malas, lanternas]. Danos no outro veículo: [para-choque dianteiro, capô, faróis].

Cruzamento — NÃO RESPEITOU A PREFERENCIAL

> No dia [data], por volta das [hora], eu seguia com o veículo [marca/modelo], placa [placa], pela [via preferencial], em [cidade], CEP [CEP]. Ao passar pelo cruzamento com a [rua transversal], o veículo [marca/modelo], placa [placa], vindo da [rua transversal], não respeitou a placa de [PARE / preferencial] e atingiu a lateral [esquerda/direita] do meu veículo. Danos no meu veículo: [portas, para-lama, roda]. Danos no outro veículo: [frente, para-choque, farol]. Testemunha: [nome e telefone, se houver].

Veículo estacionado — ATINGIDO PARADO

> No dia [data], entre [hora] e [hora], meu veículo [marca/modelo], placa [placa], estava estacionado na [rua], nº [nº], [cidade], CEP [CEP]. O veículo [marca/modelo], placa [placa], ao realizar manobra de [ré / saída da vaga], atingiu [parte do meu veículo]. O condutor, [nome], telefone [telefone], permaneceu no local. Danos no meu veículo: [descrever]. Danos no outro veículo: [descrever].

Batida só no seu veículo — SEM TERCEIRO

> No dia [data], por volta das [hora], eu conduzia o veículo [marca/modelo], placa [placa], pela [rua/rodovia estadual], [cidade], CEP [CEP], quando [descreva o que aconteceu: perdi o controle na pista molhada, atingi o poste / muro / guia]. Não houve outros veículos envolvidos nem feridos. Danos no meu veículo: [descrever]. Danos a terceiros: [poste, muro, portão, se houver].

7

FINALIZAÇÃO

Revisar, enviar e acompanhar

Antes de concluir, o sistema mostra um **resumo** de tudo. É a última chance de corrigir.

1. **Leia o resumo inteiro:** tipo de ocorrência, data, hora, local, placas, dados pessoais e relato.
2. Marque a declaração de que as informações são verdadeiras. **Ela vale sob as penas da lei.**
3. Conclua as etapas solicitadas pelo portal e guarde o protocolo apresentado.
4. **Anote ou tire print do protocolo.** Ele aparece com a situação e a data e hora do registro.
5. Aguarde a análise da Polícia Civil. O resultado chega **por e-mail** e fica na Área do Cidadão.
6. Aprovado? **Baixe o B.O. em PDF** e envie para a Dimensional (próxima página).



Tela ilustrativa. O visual real pode variar.

Entenda a situação do seu protocolo

Na Área do Cidadão, use o filtro **Filtrar por status** para ver suas ocorrências. B.O.s feitos no site antigo ficam em **Delegacia Eletrônica**.

- **Rascunho** — Você começou e não enviou. Entre e continue de onde parou.
- **Em análise** — Um policial está avaliando. Pode ligar ou mandar e-mail.
- **Aprovada** — B.O. emitido! Baixe e envie para a Dimensional.
- **Reprovada** — Não aprovado. Veja o motivo e fale com a Dimensional.

Esqueceu alguma informação?

Com o B.O. aprovado, use a opção de complemento para acrescentar fatos verdadeiros. Siga os limites do portal. Para corrigir um erro, peça orientação à Polícia Civil.

Desconfie de mensagens que pedem senhas, códigos ou atualização de dados por links. Abra o portal oficial diretamente e confirme a solicitação.

8

DEPOIS DO B.O.

O que enviar para a Dimensional

Envie os documentos em PDF por e-mail. Não espere o B.O. aprovado para avisar o sinistro. Uma documentação completa ajuda no andamento do atendimento.

Envie para

sinistro@dimensionalcorretora.com.br

Todos os arquivos em PDF. No assunto, coloque seu nome e a placa do veículo.

Documentos do segurado

- **B.O., quando necessário, com data, hora e endereço completo com CEP.**
- CRLV atualizado. Se o licenciamento venceu, ele precisa estar pago.
- **CNH do condutor**
- **Telefone de contato** do terceiro, se houver

E o terceiro?

O terceiro envolvido deve enviar a **mesma documentação**: CRLV, CNH e fotos do veículo dele.

💡 Avise o sinistro mesmo se o atendimento for só ao terceiro. Relate os fatos. A seguradora analisa responsabilidade e cobertura conforme a apólice.

As 5 fotos do seu veículo (constatação de danos)

A seguradora compara os danos do seu carro com os do terceiro. Tire as fotos com boa luz, de longe o suficiente para o carro caber inteiro.



1. **Frente completa** com a placa legível
2. **Traseira completa** com a placa legível
3. **Lateral direita** completa
4. **Lateral esquerda** completa
5. Ponto de impacto; terceiro, se houver.

📸 Junte as 5 fotos em **um único PDF** para facilitar o envio.

9

ATENÇÃO REDOBRADA

Furto e roubo de veículo

Aqui **cada hora conta**. Furto e roubo têm a mesma tratativa na Dimensional: registre e comunique **imediatamente**.

Assim que perceber

1. Se houve ameaça, violência ou o criminoso ainda está por perto, ligue **190** primeiro.
2. Na Delegacia Digital, escolha Roubo, Furto ou Perda e selecione o fato correto. Prepare um relato objetivo e respeite o limite mostrado no campo.
3. Avise a Dimensional sem esperar a aprovação do B.O. Envie o B.O. aprovado e o CRLV assim que estiverem disponíveis.

Roubo ou furto? O sistema pergunta

- **Roubo:** alguém tomou o veículo **mediante ameaça ou violência**
- **Furto:** levaram o veículo **sem ameaça nem agressão** (ex: estava estacionado)

Escolher a opção certa é importante para o B.O. sair com a classificação correta.

No relato, inclua

- Local exato com CEP, data e horário (ou intervalo)
- Placa, marca, modelo, cor e ano do veículo
- Objetos e documentos que estavam dentro
- Características dos autores e do veículo usado, se viu

O que acontece depois

DIA 0
Comunicação
Avise sem esperar o B.O. aprovado.

CONFORME O CASO
Orientação
Confirme as etapas e os prazos com a equipe.

ORGANIZE
Documentos
Envie a documentação solicitada pela seguradora.

FINAL
Análise
A análise segue as condições da sua apólice.

Carro recuperado? Avise a polícia, a seguradora e a Dimensional. Siga a orientação para retirada, registro dos danos e vistoria. Franquia e indenização integral dependem da apólice e da análise.

10

RESUMO

Pode e não pode

✓ Pode e deve

- ✓ Confirmar o B.O. com terceiro ou dano relevante.
- ✓ Copiar os dados do veículo **direto do CRLV**
- ✓ Informar **endereço completo com CEP**, data e hora
- ✓ Descrever a dinâmica em **ordem cronológica**
- ✓ Deixar claro, **com fatos**, quem deu causa
- ✓ Relatar os **danos de todos os veículos**
- ✓ Guardar o **protocolo** e acompanhar o e-mail
- ✓ Enviar tudo em **PDF** para sinistro@dimensionalcorretora.com.br
- ✓ **Na dúvida, falar com a corretora antes** de registrar

✕ Não pode

- ✕ Registrar feridos como acidente sem vítimas.
- ✕ Fazer relato vago, de uma linha só
- ✕ Inventar dados ou fatos. Relate apenas o que sabe ou observou.
- ✕ Digitar placa ou modelo de memória
- ✕ Usar e-mail que você não acessa
- ✕ Demorar para avisar em caso de **furto ou roubo**
- ✕ Fechar acordo no local sem falar com a corretora
- ✕ Clicar em e-mail "da delegacia" pedindo seus dados
- ✕ Tratar B.O. de vidros como obrigatório.

Acesse a Delegacia Digital

Canal oficial da Polícia Civil para fatos ocorridos no estado de São Paulo.

Abrir Delegacia Digital SP
delegaciadigital.policia-civil.sp.gov.br

Travou em alguma tela? A gente te ajuda.

Casos específicos ou qualquer dúvida no registro: fale com a Central de Sinistros antes de enviar. É sem custo.

CENTRAL DE SINISTROS

(17) 3234-4588
Telefone fixo e WhatsApp

WhatsApp: (17) 3234-4588

sinistro@dimensionalcorretora.com.br

Segunda a sexta, das 8h às 18h
Atendimento direto com a Dimensional.

Sábados, domingos e feriados
Acione os canais oficiais da sua seguradora (0800 no app, na apólice ou no cartão do seguro).

Revisado em 28/09/2026 com base no portal da Polícia Civil de SP e nas orientações da SUSEP. Telas ilustrativas podem mudar. Confirme dados e limites no portal. Documentos, cobertura, prazos, franquia e indenização seguem a apólice e a análise da seguradora. Em dúvida, fale com a Dimensional.