



Canal de Requisições de Autoridades

Orientações para autoridades judiciais, policiais e administrativas

A Avenia mantém canal próprio para o recebimento de ofícios, requisições e ordens judiciais expedidos por autoridades competentes. Esta página reúne a forma correta de envio, os dados da instituição, o que pode ser requisitado em cada hipótese e as informações mínimas necessárias para que a demanda seja atendida na primeira tentativa.

Como enviar uma requisição

O envio é feito exclusivamente pelo formulário eletrônico disponível nesta página. O formulário permite anexar o ofício, registra automaticamente o protocolo de recebimento e encaminha a demanda às áreas Jurídica e de Compliance, a quem compete institucionalmente a interlocução com autoridades e órgãos reguladores.

« [LINK DO FORMULÁRIO](#) »

Requisições encaminhadas por outros meios — canais de atendimento ao cliente, contatos comerciais ou endereços pessoais de colaboradores — não possuem controle de protocolo e podem não ser localizadas, o que compromete o prazo de resposta.

Identificação da instituição

Razão social	Avenia Sociedade Prestadora de Serviços de Ativos Virtuais Ltda.
CNPJ	50.224.164/0001-70
Denominação anterior	BRLA Digital Ltda. (mesma pessoa jurídica e mesmo CNPJ)
Sede	São Paulo — SP
Natureza da atividade	Prestadora de serviços de ativos virtuais (Lei nº 14.478/2022)

Requisições dirigidas à BRLA Digital Ltda. são regularmente recebidas e processadas, por se tratar da denominação anterior da mesma pessoa jurídica.



O que a Avenia é – e o que isso muda na requisição

A Avenia é prestadora de serviços de ativos virtuais e oferece infraestrutura tecnológica para que empresas realizem o envio e o recebimento de ativos digitais, inclusive em operações de intermediação de pagamentos. A Avenia não é instituição bancária.

Essa distinção é relevante porque alguns documentos usualmente requisitados a bancos não existem no âmbito da relação mantida com os usuários: a Avenia não abre nem mantém contas bancárias e não emite cartões. Eventuais dados de conta vinculados a uma operação referem-se à própria Avenia, na qualidade de prestadora do serviço, e não ao beneficiário final dos recursos.

Quando um item requisitado não puder ser fornecido por inexistir, a Avenia informa expressamente a razão da impossibilidade na própria resposta.

O que pode ser requisitado em cada hipótese

A Avenia atende integralmente às requisições recebidas, observados os limites legais aplicáveis a cada tipo de informação.

Informação	Requisito	Fundamento
Dados cadastrais — qualificação pessoal, filiação e endereço	Requisição direta da autoridade competente, sem necessidade de ordem judicial	Lei nº 12.850/2013, art. 15; Lei nº 9.613/1998, art. 17-B; Lei nº 12.965/2014, art. 10, § 3º
Documentos de identificação e elementos do processo de verificação cadastral	Requisição direta, no mesmo âmbito da qualificação do investigado	Mesmos fundamentos acima
Preservação cautelar de registros, sem entrega imediata	Requisição direta da autoridade competente	Lei nº 12.965/2014, arts. 13, § 2º, e 15, § 2º
Histórico de operações, extratos, movimentação financeira e forma de fundeamento da conta	Ordem judicial de afastamento do sigilo	Lei Complementar nº 105/2001
Registros de conexão e de acesso — logs,	Ordem judicial	Lei nº 12.965/2014, arts. 10, § 1º, e 22



endereços IP e dados de conexão		
Bloqueio, desbloqueio ou transferência de valores	Ordem judicial	Legislação processual aplicável

Pedidos de preservação cautelar de registros são atendidos mediante requisição direta da autoridade, independentemente de ordem judicial. A entrega dos registros preservados depende de decisão judicial posterior.

Informações mínimas para o atendimento

O formulário solicita os elementos abaixo. A ausência deles é a principal causa de atraso, pois obriga a Avenia a devolver a requisição pedindo complementação antes de qualquer busca.

- Número completo do ofício e identificação do procedimento a que se vincula — inquérito policial, boletim de ocorrência, RAI ou processo judicial.
- CPF ou CNPJ da pessoa investigada. A Avenia identifica usuários por CPF e CNPJ; o número do RG não é chave de consulta em nossas bases.
- Identificador EndToEnd (E2E) de cada transação Pix de interesse. É o elemento que individualiza a operação nos sistemas da Avenia e, na maioria dos casos, o único caminho para localizar o usuário beneficiário quando não há CPF ou CNPJ no ofício.
- Período de interesse, quando a requisição abranger intervalo de tempo.
- Prazo de atendimento fixado pela autoridade, quando houver.
- Identificação funcional do signatário e endereço eletrônico institucional do órgão, para o qual a resposta será encaminhada.
- Ofício em formato PDF, em papel timbrado do órgão e assinado pela autoridade competente.

Requisições que informem apenas valor e data da transação, sem o identificador EndToEnd ou o CPF do investigado, não permitem individualizar a operação. **Sempre que possível, inclua o E2E.**



Autenticidade e destino da resposta

Ao submeter o formulário, o remetente declara ser autoridade competente para a requisição e responde pela autenticidade e pela validade legal do documento apresentado.

Como medida de segurança da informação dos usuários, a resposta é encaminhada exclusivamente ao endereço eletrônico institucional do órgão requisitante. A Avenia pode realizar diligências prévias de confirmação da origem da requisição antes de prestar qualquer informação.

Prazo de resposta

A Avenia observa o prazo fixado no próprio ofício. Não havendo prazo expresso, a resposta é encaminhada em até 20 dias corridos contados do recebimento pelo formulário.

Havendo necessidade de complementação de informações pela autoridade, o prazo passa a contar do recebimento dos dados complementares.

Tratamento das informações

As informações prestadas correspondem exclusivamente aos dados registrados nos sistemas da Avenia e são disponibilizadas para fins de investigação oficial, nos termos da legislação vigente, em especial a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), solicitando-se que sejam utilizadas estritamente no âmbito da apuração a que se referem.

O recebimento de cada requisição é registrado e protocolado, e a tramitação é controlada até a resposta final.

Outros canais

Requisições de autoridades	Formulário eletrônico disponível nesta página
Atendimento ao cliente e reclamações	Canais de atendimento informados no site da Avenia
Denúncias de conduta (canal externo e independente)	Contato Seguro — 0800 000 6072 · contatoseguro.com.br/avenia