Como abrir uma Ouvidoria

Passo a passo para abrir um protocolo, anexar arquivos e acompanhar a resposta da Ouvidoria da Brasil Auto Car.

⏱️ Resposta em até 5 dias úteis
Você é avisado por e-mail e no próprio sistema.

🔐 Entrada com CPF e nascimento
Os mesmos dados da Área do Cliente.

📎 Até 7 arquivos
Imagens, vídeos, áudios ou PDF, até 8 MB cada.

1

Entre na Ouvidoria

Na tela de entrada da **Área do Cliente**, toque no botão 📣 **Ouvidoria**, logo abaixo do botão de entrar.

Se você já estiver dentro da Área do Cliente, vá na aba **Conta** e toque em **Ouvidoria**.

Você também pode acessar direto pelo endereço **ouvidoria-brasil-auto-car.web.app**.



2

Digite seu CPF e sua data de nascimento

Use os **mesmos dados do seu contrato**, os mesmos que você usa na Área do Cliente.

Depois toque em **Acessar minha ouvidoria**.

A Ouvidoria é para clientes ativos. Se não conseguir entrar, fale com o Acompanhamento pelo WhatsApp (61) 98250-3818.



3

Toque em "Abrir novo protocolo"

Na tela inicial da Ouvidoria aparecem o seu nome e a lista **Meus protocolos**, com tudo o que você já abriu.

Para começar um atendimento novo, toque em **+ Abrir novo protocolo**.



4

Confira as dúvidas comuns

Antes do formulário, a Ouvidoria mostra as respostas das dúvidas mais frequentes: prazo da análise bancária, comprovantes da quinzena, devolutiva, nome sujo, proponente e limpa nome.

Se a sua dúvida não estiver ali, deixe marcada a caixa **"Li as informações acima e mesmo assim quero abrir um protocolo"** e toque em **Continuar**.



5

Escolha a categoria e conte o que aconteceu

- **Categoria:** toque em **Reclamação** (não está satisfeito com algo do serviço) ou **Dúvida** (precisa entender algo sobre o processo).
- **Assunto:** um resumo curto, em uma frase (até 100 letras).
- **Descreva o que aconteceu:** explique com as suas palavras, com datas e detalhes (até 2.000 letras).

Quanto mais detalhes você colocar, mais rápido e completo vai ser o atendimento.



6

Anexe seus arquivos (se quiser)

Em **Anexar arquivos (opcional)**, toque em **+ Selecionar imagens, vídeos, áudios ou PDFs** e escolha os arquivos no seu celular ou computador.

- Você pode anexar **prints**, **fotos**, **comprovantes**, **áudios**, **vídeos** e **PDFs**.
- Limite: **até 7 arquivos**, com **até 8 MB cada**.
- Cada arquivo escolhido aparece na lista. Para tirar um, toque no **×** ao lado do nome.

Prints de conversa e comprovantes ajudam a Ouvidoria a entender o seu caso sem precisar pedir de novo.



7

Aceite o registro e toque em "Abrir protocolo"

Marque a caixa **"Li e concordo que esta conversa é registrada com data, hora e IP, em conformidade com a LGPD"**. Sem ela o protocolo não é aberto.

Toque em **Abrir protocolo**. Se você anexou arquivos, espere o botão terminar de enviar (aparece "Anexo 1/2...").

Se a mensagem tiver palavras ofensivas, aparece o aviso **"Atenção ao tom da sua mensagem"**. Você pode revisar o texto antes de enviar.



8

Anote o número do seu protocolo

Pronto! Aparece a mensagem **"Protocolo aberto com sucesso!"** com o número do seu atendimento, no formato **OUV-2026-000000**, e o prazo de resposta de **até 5 dias úteis**.

Toque em **Ir pra conversa** para ver a sua mensagem e os anexos enviados.



9

Acompanhe a situação

Volte quando quiser pelo mesmo caminho. Em **Meus protocolos** cada atendimento mostra a situação:

- **Aguardando atendimento**: a Ouvidoria ainda vai responder.
- **Em atendimento**: a equipe está cuidando do seu caso.
- **Aguardando você**: a Ouvidoria respondeu e espera o seu retorno.
- **Resolvido**: o protocolo foi encerrado.

Quando chegar resposta, você também recebe um **e-mail**.



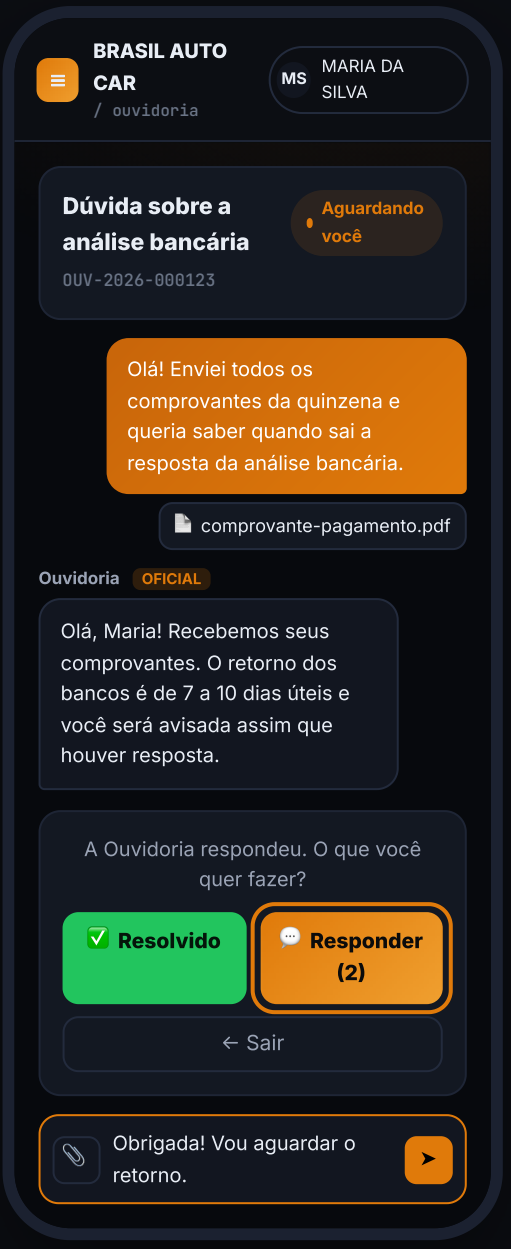
10

Quando a Ouvidoria responder

Abra o protocolo para ler a resposta. Embaixo aparecem 3 opções:

- ✅ **Resolvido**: sua dúvida foi resolvida e o protocolo é encerrado.
- 💬 **Responder**: escreva o seu retorno. No **clipe** 📎 você também pode anexar novos arquivos.
- ← **Sair**: volta para a lista sem fazer nada.

Em cada protocolo você manda **até 3 mensagens**, contando a primeira: depois de abrir, sobram **2 respostas**. Se não fizer nada, ele é encerrado automaticamente na data que aparece embaixo dos botões.



Bom saber

⏱️ Prazo de resposta

A Ouvidoria responde em até 5 dias úteis. Você é avisado por e-mail e no sistema.

📂 Até 2 protocolos abertos

Se você já tiver 2 protocolos em andamento, espere um deles ser encerrado para abrir outro.

📆 Até 4 protocolos por semana

Nos últimos 7 dias, é possível abrir no máximo 4 protocolos.

💬 Até 3 mensagens suas

Em cada protocolo você manda até 3 mensagens, contando a que abriu o protocolo. Depois da resposta final da Ouvidoria, é só marcar como resolvido.

📎 Anexos

Imagens, vídeos, áudios e PDF. Até 7 arquivos de até 8 MB cada.

🔐 Conversa registrada

Tudo fica registrado com data, hora e IP, conforme o Código de Defesa do Consumidor e a LGPD.

As telas deste guia são ilustrativas e os dados são fictícios.