BRASIL AUTO CAR · ÁREA DO CLIENTE

Como usar a Área do Cliente

Passo a passo para entrar, acompanhar seu processo e enviar os comprovantes de cada quinzena.

Passo 1	Entrar
Passo 6	Primeiro acesso
Passo 7	Início
Passo 9	Comprovantes
Passo 13	Anexar
Passo 17	Depois do envio
Passo 18	Outras abas
Final	O que significa cada situação · prazos · contatos

Endereço da Área do Cliente

brasil-auto-car.web.app/cliente

Digite seu CPF



Abra **brasil-auto-car.web.app/cliente** e toque no campo CPF. Use o CPF do seu contrato; só os números já servem.

> Não existe senha: o acesso é pelo CPF e pela data de nascimento.

Escolha a data de nascimento



Toque no campo e escolha sua data no calendário do celular.

> No iPhone, o campo vazio mostra a data de hoje em cinza. Troque pela sua data de nascimento.

Salvar o CPF (opcional)



Se o celular for seu, marque **Salvar meu CPF** para não precisar digitar da próxima vez.

> Em celular de outra pessoa, deixe desmarcado.

Aceite o termo



Marque **Li e aceito o Termo de Ciência e Responsabilidade**. O link **Ver termo completo** abre o texto inteiro.

> Não é obrigatório para entrar. Se não marcar, o aviso do termo aparece depois, no Início.

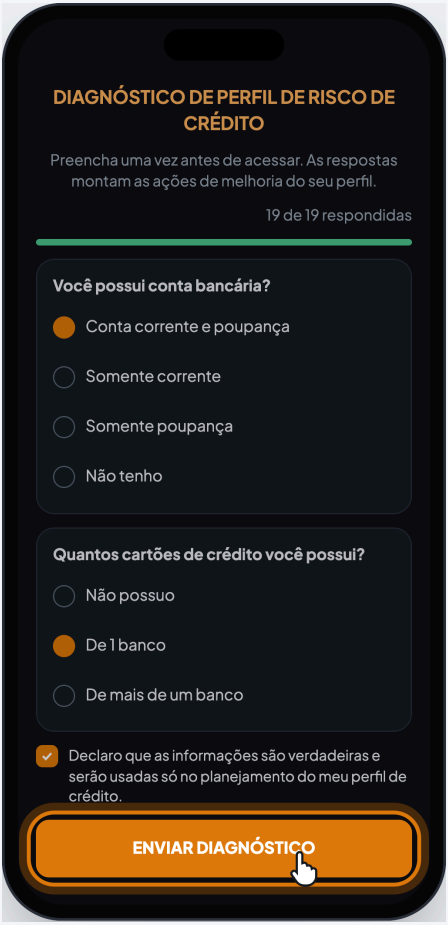
Toque em Entrar



Se aparecer "CPF não encontrado" ou "Data de nascimento incorreta", confira os números e tente de novo.

> Depois de 8 tentativas erradas, o sistema pede 15 minutos de espera.

Responda o DPRISC



No primeiro acesso aparece o **Diagnóstico de Perfil de Risco de Crédito**: 19 perguntas sobre contas, cartões, dívidas e financiamentos. Responda todas, marque a declaração e toque em **Enviar diagnóstico**.

> É respondido uma vez só. Se fechar sem enviar, ele aparece de novo no próximo acesso.

Veja sua quinzena no Início



O cartão mostra a quinzena atual: quantos comprovantes já foram aprovados, o tempo que falta até o prazo e o que ainda precisa ser feito.

O aviso roxo "Em nome de" aparece quando os comprovantes da quinzena devem ser de outra pessoa (proponente).

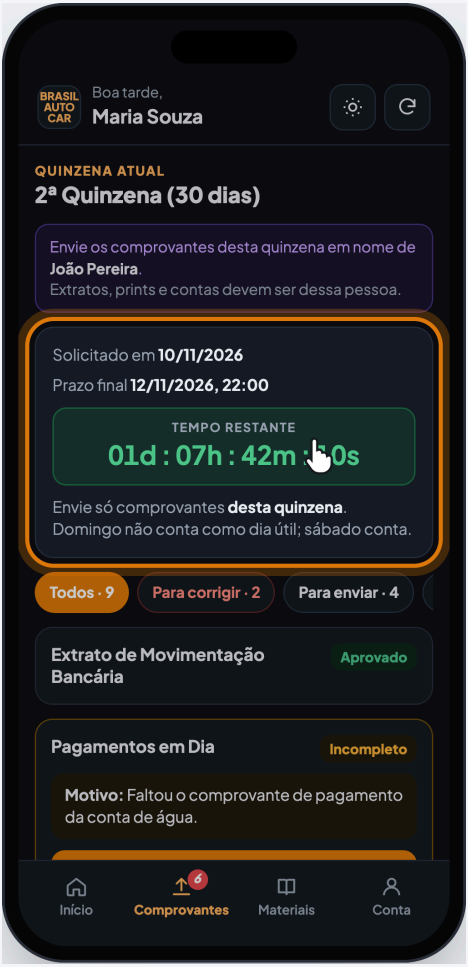
Toque em Enviar comprovantes



O botão leva direto para a lista de comprovantes da quinzena. A aba **Comprovantes**, embaixo, faz o mesmo.

> O número vermelho na aba mostra quantos itens estão esperando você.

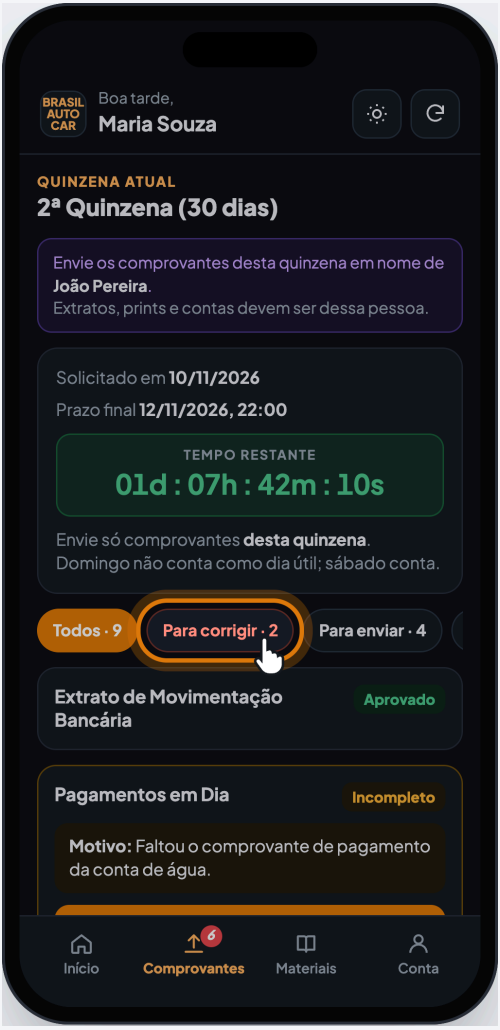
Confira o prazo



Aqui ficam a data da solicitação, o prazo final e o cronômetro. O prazo é de 2 dias úteis, até as 22h.

O cronômetro fica verde, depois amarelo (menos de 24h) e vermelho (menos de 3h). Quando acaba, os botões de envio somem.

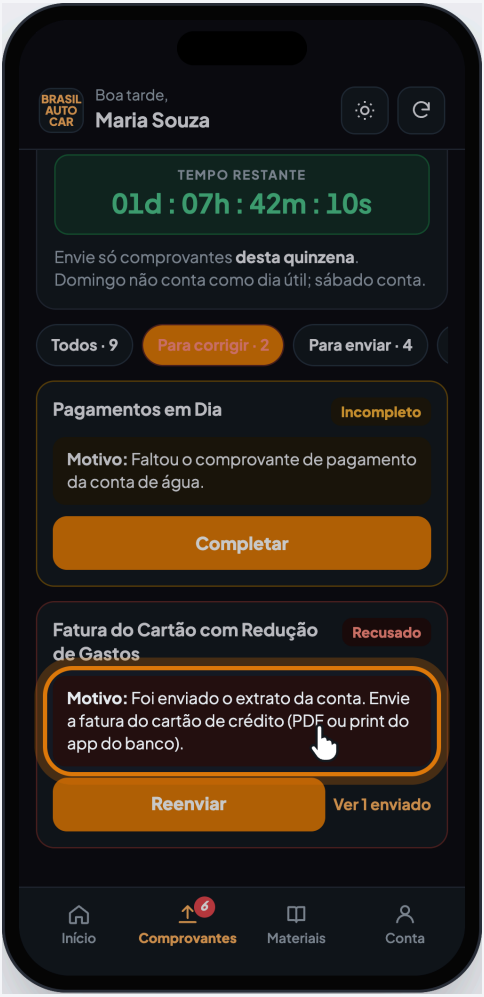
Filtre o que precisa corrigir



Os filtros separam a lista: **Para corrigir**, **Para enviar**, **Em análise** e **Aprovados**. Toque em **Para corrigir**.

> Comece sempre pelos recusados e incompletos.

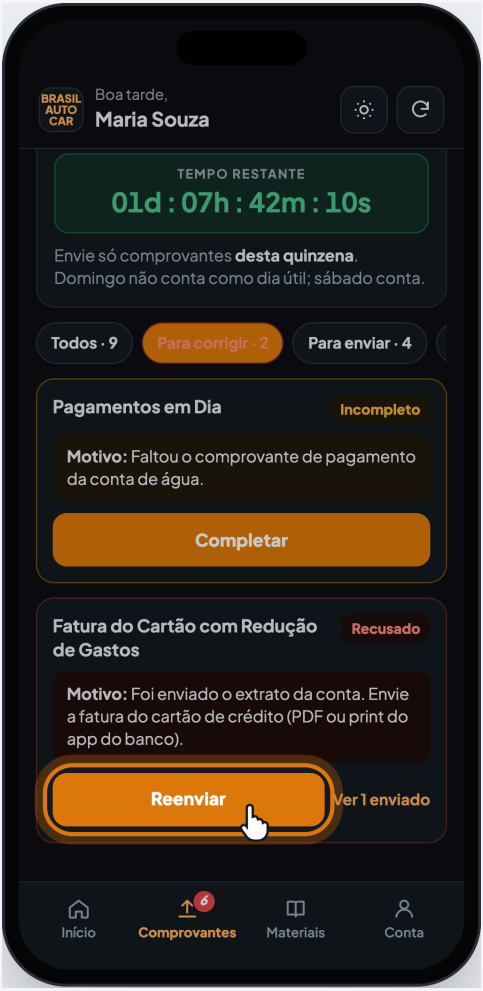
Leia o motivo



Todo comprovante recusado ou incompleto traz o motivo escrito pela equipe. Ele diz exatamente o que mandar.

Neste exemplo, a pessoa enviou o extrato da conta no lugar da fatura do cartão.

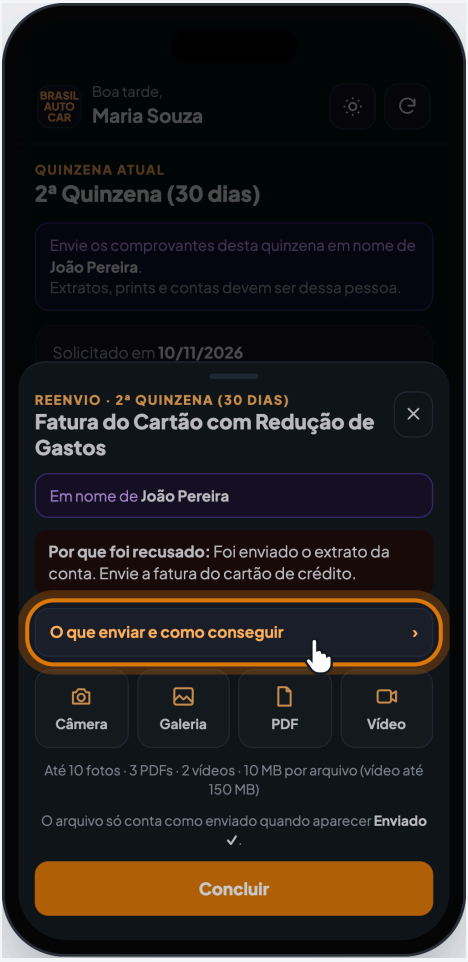
Toque em Reenviar



Cada comprovante tem o seu botão: **Enviar**, **Reenviar** (recusado), **Completar** (incompleto) ou **+ Adicionar arquivo** (em análise).

> Cada comprovante é enviado separado, no próprio item.

Veja o que enviar



Abre a janela de envio, com o motivo no topo. Toque em **O que enviar e como conseguir** para ver o que precisa aparecer e o caminho no app do banco ou do Serasa.

> O guia completo de cada comprovante fica em brasil-auto-car.web.app/guia.

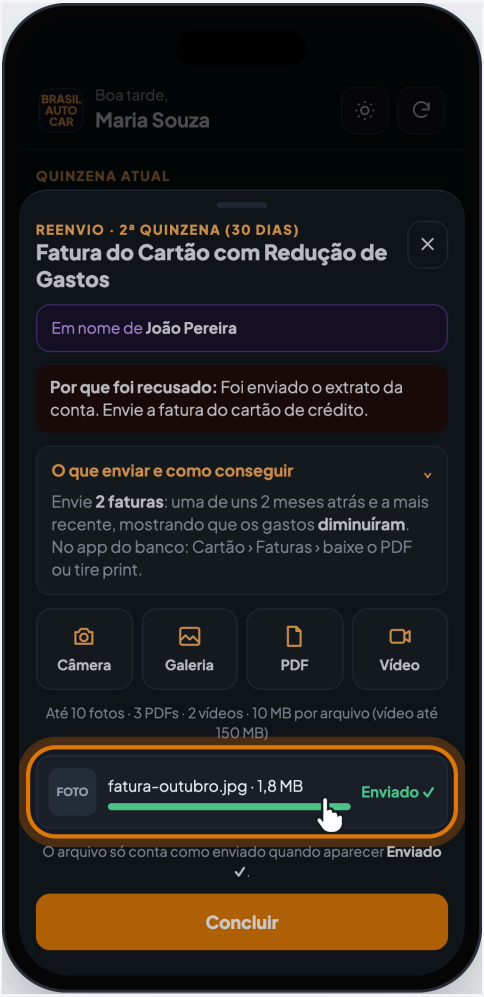
Escolha de onde vem o arquivo



Câmera tira a foto na hora, **Galeria** pega fotos e vídeos salvos, **PDF** abre seus arquivos e **Vídeo** grava ou escolhe um vídeo. Toque em **Galeria**.

> Por comprovante: até 10 fotos, 3 PDFs e 2 vídeos. Até 10 MB por foto ou PDF e 150 MB por vídeo.

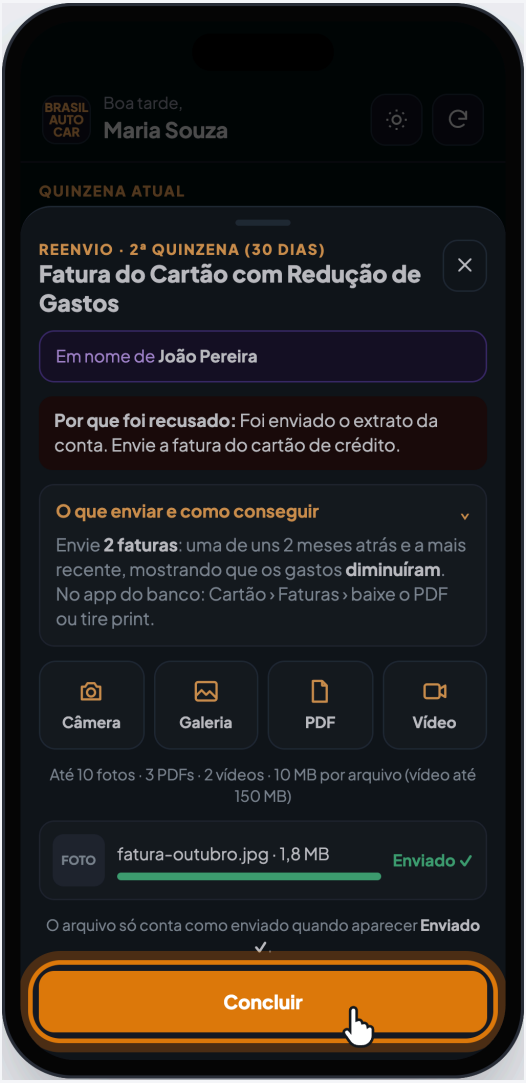
Espere aparecer Enviado ✓



O arquivo começa a enviar assim que é escolhido. A barra mostra o andamento.

Não feche o app enquanto houver arquivo enviando. Se a linha ficar vermelha, envie de novo.

Toque em Concluir



Pode adicionar mais arquivos na mesma janela antes de concluir. Quando todos estiverem com **Enviado ✓**, toque em **Concluir**.

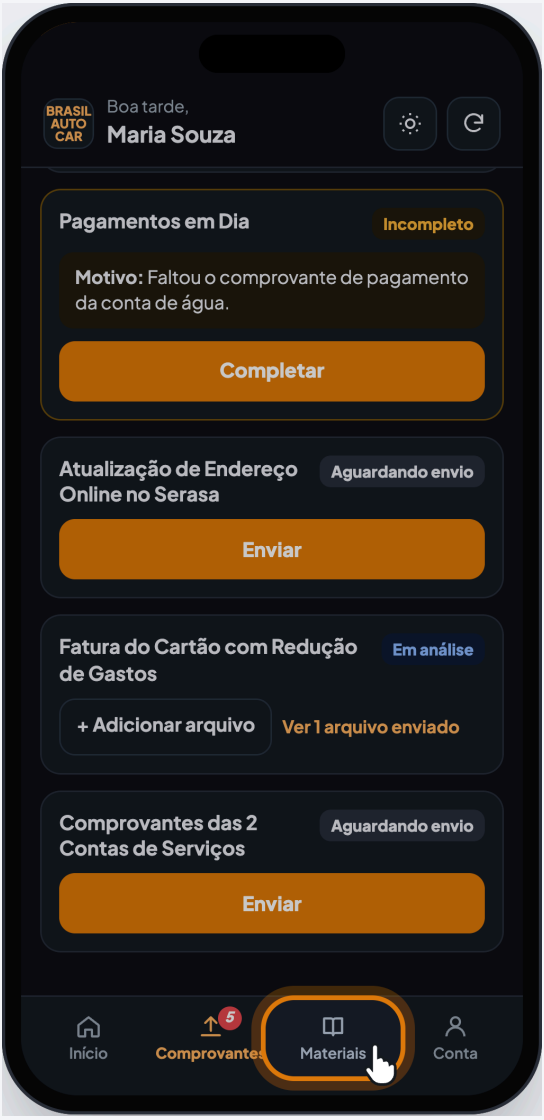
Pronto: agora é com a equipe



O comprovante passa para **Em análise**. A equipe confere e você recebe a devolutiva da quinzena pelo WhatsApp e pelo e-mail.

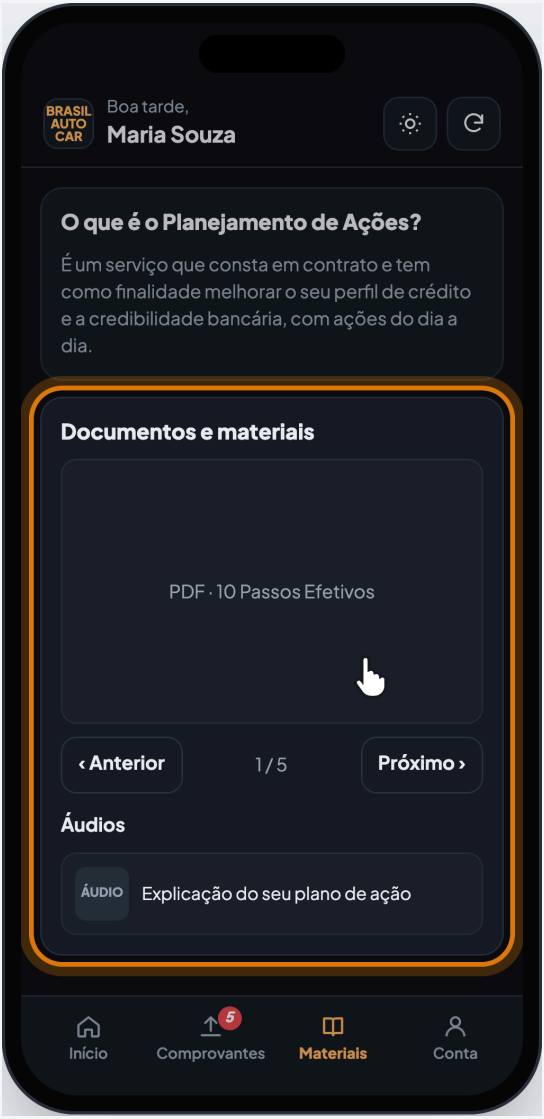
Dentro do prazo, ainda dá para tocar em + Adicionar arquivo se esqueceu algo.

Abra a aba Materiais



Embaixo ficam as quatro abas: Início, Comprovantes, Materiais e Conta.

Seus materiais



Aqui estão a explicação do Planejamento de Ações, os documentos (PDFs e planilhas) e os áudios do seu plano.

Dúvidas, contato e conta



Na aba **Conta** estão o Assistente de dúvidas, o WhatsApp do Acompanhamento **(61) 98250-3818**, a Ouvidoria, a Privacidade, o tema e o botão Sair.

Fim do passo a passo. Use Recomeçar para ver de novo.

CONSULTA RÁPIDA

O que significa cada situação

Recusado	O arquivo não serviu (período errado, sem nome, ilegível ou documento trocado). **Leia o motivo e toque em Reenviar.**
Incompleto	Faltou uma parte (ex.: só uma fatura, só um dos birôs). **Leia o motivo e toque em Completar.**
Aguardando envio	Ainda não foi enviado nada. **Toque em Enviar.**
Não enviado	Marcado como não enviado. **Se o prazo ainda estiver aberto, toque em Enviar.**
Em análise	Recebido; a equipe vai conferir. **Espere a devolutiva** (dá para adicionar arquivos dentro do prazo).
Aprovado	Conferido e correto. Nada a fazer.
Prazo encerrado	O prazo acabou sem envio. **Fale com o Acompanhamento pelo WhatsApp.**

CONSULTA RÁPIDA

Prazos, limites e contatos

2 dias úteis

a partir da solicitação, até as 22h (Brasília). Domingo não conta; sábado conta.

Só desta quinzena

Comprovantes de quinzenas anteriores não são aceitos.

10 fotos · 3 PDFs · 2 vídeos

por comprovante, a cada envio.

10 MB · 150 MB

por foto ou PDF · por vídeo.

WhatsApp do Acompanhamento: (61) 98250-3818
E-mail: acompanhamentobrasilautocar@gmail.com
Guia de cada comprovante: brasil-auto-car.web.app/guia
Assistente de dúvidas: dentro da Área do Cliente (Início ou Conta)