

INSTRUÇÃO PARA SOLICITAÇÃO DE RESSARCIMENTO AO USUÁRIO

Prezado(a) usuário(a),

Em atenção à sua solicitação de ressarcimento é **imprescindível** o envio do **formulário de ressarcimento devidamente preenchido (Página 2)**, bem como dos documentos e informações complementares, conforme descrito abaixo, para o e-mail: ouvidoria@viabrasilmt.com.br.

1. Informações obrigatórias no formulário (campo "Descrição do Evento")

- Rodovia onde ocorreu a ocorrência;
- Quilômetro exato ou ponto de referência;
- Sentido da via (Norte, Sul, Leste ou Oeste);
- Relato detalhado do ocorrido.

Essas informações são essenciais para viabilizar a correta apuração dos fatos e possibilitar um parecer adequado sobre o pedido.

2. Documentação obrigatória (anexar no envio à Ouvidoria)

- Cópia do RG e CNH (Carteira Nacional de Habilitação);
- Cópia do CRLV (Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo);
- Fotos nítidas dos danos causados ao veículo;
- 3 (três) orçamentos distintos para o reparo do veículo, com detalhamento do serviço;
- Registro fotográfico do objeto, animal ou condição (patologia) que tenha ocasionado o dano, se aplicável. (caso haja);

3. Prazo de finalização do processo

A Concessionária dispõe do prazo de até **30 (trinta) dias corridos** para conclusão da análise, podendo ser prorrogado por mais **30 (trinta) dias**, mediante legislação aplicável conforme a Base legal da Lei Complementar n° 7/2020 (AGER-MT).

4. Observações importantes

- Embora o pedido seja recepcionado e registrado pela Concessionária, o processo de ressarcimento **somente será iniciado** após recebimento de **todas as informações/documentos exigidos**.
- Um número de protocolo será enviado pela Ouvidoria após o recebimento completo do pedido. Esse número permitirá o acompanhamento do processo de análise.



FORMULÁRIO PARA RESSARCIMENTO DE USUÁRIO

Dados pessoais:

Nome Completo:			
CPF:		CNH:	

Dados do Veículo

Placa		Marca/modelo	
-------	--	--------------	--

Descrição do Evento

Cópia Não Controlada

Relato do Evento

Rodovia:	
Data:	
Horário:	
Sentido:	() norte () Sul () Leste () Oeste
KM e/ou ponto de referência:	

OBS:

Reforçamos a importância de que toda a documentação e informações mencionadas na página anterior — tais como fotografias das avarias e os três (3) orçamentos detalhados — sejam devidamente anexadas ao e-mail de envio, destinado ao endereço: ouvidoria@viabrasilmt.com.br. Ressaltamos que o envio incompleto da solicitação poderá comprometer a análise do pedido de ressarcimento.