

Conta digital bloqueada

Exemplo de organização administrativa para reclamação em canais de atendimento, ouvidoria, Consumidor.gov.br ou Procon.

Exemplo demonstrativo com dados fictícios e informações adaptadas para apresentação pública.

CONSUMIDOR**Cliente Exemplo****CPF**

..***-12

PROTOCOLO**DCIA-0001****EMPRESA****Plataforma de pagamento digital****PROBLEMA****Conta digital bloqueada****PLANO DE REFERÊNCIA****Dossiê Completo**

01 Identificação do caso

Consumidor: Cliente Exemplo**CPF:** ***.***.***-12**Protocolo:** DCIA-0001**Plano de referência:** Dossiê Completo**Empresa reclamada:** Plataforma de pagamento digital**Tipo de problema:** conta digital bloqueada e dificuldade de acesso às informações da conta.

02 Resumo objetivo

O consumidor relata que a conta digital foi bloqueada de forma prolongada, com limitação de acesso ao aplicativo, ao histórico da conta e aos canais de solução. As respostas recebidas foram genéricas e não explicaram, em linguagem simples, qual ponto precisava ser esclarecido ou regularizado.

O objetivo do dossiê é organizar os fatos, separar documentos úteis, formular perguntas objetivas para a empresa e preparar textos administrativos que possam ser usados em canais oficiais de reclamação.

03 Quadro administrativo do problema

Situação central

Bloqueio de conta sem explicação clara e sem orientação suficiente para revisão.

Impacto prático

Impossibilidade de consultar dados da conta, histórico, saldo informado, mensagens e protocolos.

Resposta esperada

Motivo específico, caminho de revisão, prazo de retorno e acesso às informações administrativas.

Este quadro não afirma culpa da empresa. Ele organiza o que precisa ser esclarecido para uma resposta administrativa completa.

04 Cronologia dos fatos

- Dia 01** Consumidor tentou acessar a conta digital e encontrou mensagem de bloqueio ou restrição de uso.
- Dia 02** Foi aberta tentativa de atendimento pelo aplicativo ou canal oficial, com pedido de explicação e regularização.
- Dia 03** A empresa respondeu de forma genérica, sem indicar o motivo específico nem apresentar lista clara de providências.
- Dia 05** O consumidor pediu acesso ao histórico da conta, protocolos anteriores e informações necessárias para entender o bloqueio.
- Dia 08** Sem solução objetiva, o caso foi organizado para envio a SAC, ouvidoria e, se necessário, canal público administrativo.

05 Pontos de atenção

Clareza do motivo

A reclamação deve pedir uma explicação específica, compreensível e vinculada à conta do consumidor.

Histórico da conta

O consumidor precisa consultar movimentações, registros, mensagens e protocolos para conferir a situação.

Canal de revisão

É necessário saber se existe etapa de análise, quais dados são pedidos e qual prazo será adotado.

Comunicação registrada

Todos os contatos devem ser feitos por canais que gerem protocolo, data e resposta verificável.

06 Perguntas objetivas para a empresa

- Qual foi o motivo específico do bloqueio da conta digital?
- Existe procedimento de revisão? Se sim, quais etapas e documentos são necessários?
- Qual é o prazo estimado para análise e resposta conclusiva?
- Quais informações da conta podem ser disponibilizadas ao consumidor durante a restrição?
- Há algum cadastro, confirmação ou atualização pendente que possa ser regularizada?
- Qual protocolo identifica esta análise administrativa?

07 Pedidos administrativos objetivos

- Informar o motivo específico do bloqueio, em linguagem simples.
- Revisar a restrição aplicada à conta e indicar o resultado da análise.
- Disponibilizar orientação clara sobre eventual regularização cadastral.
- Permitir acesso às informações administrativas básicas da conta.
- Fornecer número de protocolo, prazo de resposta e canal de acompanhamento.

08 Checklist de provas

- Print da tela de bloqueio ou aviso de restrição.
- Protocolos de atendimento abertos.
- E-mails ou mensagens recebidas da empresa.
- Datas das tentativas de acesso.
- Comprovantes de saldo, valores ou serviços vinculados, quando existirem.
- Registro de chamadas, chats ou respostas automáticas.
- Documento de identificação: enviar somente quando indispensável, em canal oficial e seguro, ocultando dados que não sejam necessários ao caso.
- Resumo simples do prejuízo prático causado pelo bloqueio.

Anexos Anexos do caso

Relação de anexos

Quando o consumidor enviar documentos, eles poderão ser organizados como anexos do dossiê principal. A relação abaixo indica quais arquivos acompanham o caso.

ITEM	ARQUIVO	SITUAÇÃO
01	Print da tela de bloqueio	Exemplo de anexo esperado
02	Protocolo de atendimento	Exemplo de anexo esperado
03	Resposta recebida da empresa	Exemplo de anexo esperado
04	Comprovante relacionado ao caso	Exemplo de anexo esperado

No caso real, esta tabela será preenchida com os arquivos enviados pelo consumidor. Quando não houver anexos, constará: 'Nenhum anexo informado até o momento.'

09 Matriz de provas

PROVA	O QUE DEMONSTRA	ONDE USAR	STATUS
Print do bloqueio	Mostra a restrição de acesso e a mensagem exibida ao consumidor.	SAC, ouvidoria e canal público	Separar
Protocolos	Comprova que houve tentativa prévia de solução administrativa.	Ouvidoria e Procon	Separar
Respostas recebidas	Ajuda a demonstrar se a explicação foi genérica ou incompleta.	Todos os canais	Separar
Histórico de uso	Organiza informações de acesso, datas e serviços vinculados.	Resumo do caso	Opcional
Comprovantes	Apoia a conferência de valores ou movimentações ligadas à conta.	Quando houver valores	Opcional

10 Ordem recomendada dos anexos

ORDEM	ANEXO	FINALIDADE
1	Print principal do bloqueio	Permite entender rapidamente qual restrição foi apresentada.
2	Protocolos de atendimento	Mostra as tentativas anteriores de solução.
3	Respostas da empresa	Ajuda a verificar se houve explicação objetiva.
4	Comprovantes de conta	Usar apenas quando forem relevantes para o pedido administrativo.
5	Resumo das datas	Facilita a conferência da sequência dos fatos.

Orientação Cuidados antes de anexar

Antes de enviar documentos, o consumidor deve conferir se o canal é oficial, se a conexão é segura e se os arquivos não expõem dados desnecessários. Quando possível, envie apenas o que ajuda a entender o problema.

Nunca envie senhas, códigos de acesso, tokens, dados bancários completos, fotos íntimas, dados médicos ou informações que não sejam necessárias ao caso. Envie apenas documentos diretamente relacionados à reclamação.

11 Texto base para SAC ou atendimento

Assunto: revisão de bloqueio de conta digital

Olá. Sou Cliente Exemplo e solicito revisão do bloqueio aplicado à minha conta digital. Não consigo acessar normalmente a conta e preciso de uma explicação clara sobre o motivo da restrição.

Pego que a empresa informe o protocolo deste atendimento, o motivo específico do bloqueio, quais dados ou etapas são necessários para análise e o prazo estimado para resposta. Solicito também acesso às informações administrativas básicas da conta.

Aguardo retorno objetivo para que o problema seja tratado por via administrativa.

12 Texto base para ouvidoria

Assunto: análise de bloqueio sem resposta suficiente

Solicito análise da ouvidoria sobre o bloqueio da minha conta digital. Já tentei atendimento pelos canais iniciais, mas não recebi explicação suficiente nem caminho claro para revisão.

Peço que a ouvidoria verifique o histórico do caso, informe o motivo específico da restrição, indique as providências disponíveis e apresente prazo para resposta conclusiva. Também solicito acesso às informações administrativas necessárias para acompanhar a solução.

13 Texto base para Consumidor.gov.br ou Procon

Registro esta reclamação administrativa contra plataforma de pagamento digital em razão do bloqueio da minha conta e da dificuldade de acesso às informações do cadastro.

O bloqueio foi percebido quando tentei acessar a conta e não consegui utilizar o serviço normalmente. Busquei atendimento, mas recebi resposta genérica, sem explicação clara sobre o motivo da restrição e sem orientação objetiva sobre como regularizar ou encaminhar a situação.

Solicito que a empresa apresente resposta clara sobre o motivo do bloqueio, informe o protocolo de atendimento, indique o procedimento de revisão e disponibilize as informações administrativas necessárias para conferência da conta.

14 Versão curta para formulário

Conta digital bloqueada sem explicação clara. Cliente Exemplo não consegue acessar normalmente a conta, consultar informações administrativas ou obter orientação objetiva para revisão. Solicito motivo específico do bloqueio, protocolo, prazo de resposta, procedimento de revisão e acesso às informações básicas da conta.

15 Próximos passos administrativos

1. Enviar primeiro o texto pelo SAC ou canal oficial da plataforma.
2. Guardar o protocolo, data, horário e resposta recebida.
3. Se a resposta for incompleta, encaminhar o caso para a ouvidoria.
4. Se continuar sem solução clara, registrar reclamação em Consumidor.gov.br ou Procon.
5. Atualizar a cronologia com cada nova resposta da empresa.

16 Cenários após o protocolo

Empresa revisa

Guardar a resposta, testar o acesso e confirmar se a conta foi normalizada.

Empresa pede dados

Enviar apenas pelos canais oficiais e registrar o que foi encaminhado.

Resposta incompleta

Reforçar as perguntas objetivas e anexar os protocolos anteriores.

17 Roteiro de uso do documento

- Leia o resumo e ajuste datas, valores e nomes antes do envio.
- Escolha o texto adequado ao canal: atendimento, ouvidoria ou canal público administrativo.
- Anexe os documentos na ordem recomendada e remova arquivos repetidos.
- Use a versão curta quando o formulário limitar o tamanho do texto.
- Mantenha uma cópia do envio e do comprovante de protocolo.
- O consumidor faz o protocolo por conta própria nos canais oficiais escolhidos.

18 Encaminhamento responsável

Este material organiza informações para reclamação administrativa. Se houver risco urgente, valor elevado, bloqueio persistente sem resposta ou dúvida sobre medidas individuais, procure orientação presencial em canal público competente ou com profissional habilitado.

O Defesa Cidadã IA nunca solicita senha gov.br, token bancário, código de acesso, senha de aplicativo ou credenciais pessoais para preparar o dossiê.

19 O que este exemplo mostra

O exemplo mostra como um relato disperso pode virar um dossiê administrativo: identificação do caso, quadro administrativo simples, cronologia, perguntas objetivas, pedidos claros, organização de provas, textos prontos e roteiro de uso.

O Defesa Cidadã IA não presta advocacia, não substitui advogado, não faz petições judiciais e não garante resultado. O serviço organiza informações e documentos administrativos para reclamações em canais extrajudiciais.