



# Atualização Cadastral

Last

update:

28/08/2020 postgres:boto-nlp:atualizacao-cadastral https://www.gsan.com.br/doku.php?id=postgres:boto-nlp:atualizacao-cadastral&rev=1598635159  
17:19

**Atualização Cadastral.**

↓  
Ótimo, vamos atualizar seus dados cadastrais conosco, incluindo troca de titularidade e de vínculo de **usuário** para a pessoa que está ocupando o imóvel agora. Mas não se preocupe: você está em um ambiente seguro e toda nossa conversa é protegida. Deseja continuar? Informe **Sim** ou **Não**.

↓  
Sim. → Não.  
↓  
Sim.

↓  
Na atualização cadastral vamos precisar de alguns documentos importantes, que são: 1) Frente e verso do **CPF** ou outro documento que conste o número do **CPF** (RG, CNH) no caso de pessoa física e **Comprovante de Inscrição (CNPJ)** e **Situação Cadastral** no caso de pessoa jurídica 2) Se for proprietário do imóvel, a certidão da matrícula ou o contrato de compra e venda. Mas se for inquilino, o contrato de locação. É essencial que todos estejam com reconhecimento de assinatura e atualizados. Não valem contratos antigos. Lembrando: **os documentos e o contrato devem estar no nome de quem está ocupando o imóvel agora**. Você está de posse desses documentos? Podemos continuar?

↓  
Sim. → Não.  
↓  
Sim.

↓  
Que bom. Quer ajuda para entender o passo a passo da atualização cadastral? Clique para baixar nosso tutorial **AQUI** (link PDF).

↓  
**Usuário clica no link. Baixa o PDF.**

↓  
Prosseguindo: digite a **RGL** (número da ligação ou matrícula) do imóvel que você deseja atualizar os dados. Pode digitar direto, sem pontos.

↓  
1234.

↓  
Ótimo. Antes de começar, precisamos que você leia e aceite os termos de responsabilidade da atualização cadastral clicando **AQUI** (link PDF). OU→ **Olha, já existe um pedido de atualização cadastral...**

↓  
**Usuário clica e visualiza os termos. Só depois da visualização aparece a mensagem abaixo:**

↓  
Você concorda com os termos de responsabilidade da atualização cadastral?

↓  
Sim. → Não.  
↓  
Sim.

↓  
Pronto. Achei o imóvel no seguinte endereço: **Rua Teste 001 Apt 202 Bairro Teste Ribeirão Preto - SP**. A atualização cadastral é para esse imóvel?

↓  
Sim. → Não.  
↓  
Sim.

↓  
Ok, informe agora o **CPF** ou o **CNPJ** da pessoa que está ocupando o imóvel agora. Deve ser a mesma pessoa, física ou jurídica, titular dos documentos e do contrato que serão anexados.

↓  
12345678910.

↓  
O nome que eu localizei para este **CPF** foi **JOÃO EXEMPLO**. Escolha **Cadastro Atual** para efetuar a atualização cadastral para esta pessoa, confirmando que é ela quem está ocupando o imóvel. → **Fluxo CPF não localizado na base**

↓  
**Cadastro Atual.** → **Novo Usuário.**

↓  
**Cadastro Atual.**

↓  
Estamos indo bem. Me diz a data que iniciou os nossos serviços no imóvel? Precisa ser no formato DD/MM/AAAA.

↓  
17/10/2019.

↓  
Prosseguindo: o e-mail do usuário que está cadastrado atualmente para este imóvel é **waterrobo@gmail.com**? Está correto?

↓  
Sim. → Não.  
↓  
Sim.

↓  
E o telefone? Ainda é o **16123456787**?

↓  
Sim. → Não.  
↓  
Sim.

↓  
Quase terminando. Agora, anexe um documento digitalizado de identificação do usuário da ligação, contendo o número do **CPF** ou outro documento que conste o número do **CPF** (RG,CNH). Ah, a digitalização precisa ser frente e verso, e estar no formato **JPG, PNG ou PDF**.

↓  
Mas se for pessoa jurídica, o documento que você precisa anexar é o **Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral**. Esse você pode tirar aqui <http://receita.economia.gov.br> e depois anexar, também no formato **JPG, PNG ou PDF**.

↓  
Tudo certo? Então envie o documento que será anexado. Ou digite **SAIR** se não estiver com ele em mãos no momento.

↓  
**Cliente seleciona CPF.jpg.** OU→ **Cliente digita SAIR.** OU→ **Cliente digita outra palavra sem selecionar imagem.**

↓  
Precisa anexar outra imagem do mesmo documento? Escolha **Sim** ou **Não**.

↓  
Sim. → Não.

↓  
**Sim** → **Usuário escolhe Não o Boto pula o loop e prossegue**

↓  
Vamos lá. Envie o documento que será anexado. Ou digite **SAIR** se não estiver com ele em mãos no momento.

↓  
**Cliente seleciona CPF.jpg.** OU→ **Cliente digita SAIR.** OU→ **Cliente digita outra palavra sem selecionar imagem.**

↓  
**Boto repete a pergunta e mantém loop até enviar todas as imagens.**

↓  
Bom demais. Vamos anexar agora um documento que comprova a relação do usuário com o imóvel? Pode ser a escritura do imóvel, a certidão da matrícula do imóvel, o contrato de compra e venda ou até mesmo o contrato de locação. O documento precisa estar em **PDF** e conter todas as páginas.

↓  
Envie o documento que será anexado. Ou digite **SAIR** se não estiver com o documento em mãos.

↓  
**Cliente seleciona Contrato.pdf.** OU→ **Cliente digita SAIR.** OU→ **Cliente digita outra palavra sem selecionar imagem.**

↓  
Antes da gente concluir, só mais uma pergunta: essa atualização cadastral é para você?

↓  
**Sim, eu sou o usuário do imóvel.** → **Não, estou fazendo para outra pessoa.**

↓  
**Final de Ciclo Registrado.**

↓  
Perfeito, sua solicitação foi registrada com sucesso! Aguarde validação do nosso setor de cadastro. Anote por favor o número do protocolo: **2019120956120**. Você pode ver o andamento do pedido acessando nosso serviço de **Acompanhar Registro de Atendimento** e digitando a **RGL** (número da ligação ou matrícula) do imóvel.

↓  
Você precisa de algo mais? Se sim, deseja continuar:

↓  
**Com o mesmo imóvel** → **Com um imóvel diferente** → **Sair**

↓  
**Sair**

↓  
Por favor, avalie meu atendimento clicando de **1 a 5**.

↓  
**Usuário clica de 1 a 5. Até três, o bot pede para o usuário: Que pena. Me diga o que aconteceu, para que eu possa melhorar. Depois que o usuário digita:**

↓  
**Frase para avaliações de 1 a 3:Obrigado pela avaliação. Vou tentar melhorar da próxima vez! Caso precise de algo mais não precisa começar nossa conversa de novo. É só digitar o serviço que continuamos daqui.**

Usuário clica de 4 a 5. Depois que o usuário avalia:

↓  
Frase para avaliações de 4 a 5:Obrigado pela avaliação. Também gostei da nossa conversa. Caso precise de algo mais não precisa começar nossa conversa de novo. É só digitar o serviço que continuamos daqui.

↓  
Frase de despedida do usuário

Clique **AQUI** para retornar.

From:

<https://www.gsan.com.br/> - **Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento**

Permanent link:

<https://www.gsan.com.br/doku.php?id=postgres:boto-nlp:atualizacao-cadastral&rev=1598635159>

Last update: **28/08/2020 17:19**

