



Atualização Cadastral

Last

update:

14/09/2020 19:29 postgres:boto-nlp:atualizacao-cadastral https://www.gsan.com.br/doku.php?id=postgres:boto-nlp:atualizacao-cadastral&rev=1600111778

Atualização Cadastral

Otimamente, 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

Otimamente. 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 ou empresa que tem os documentos e no contrato que você tem em mãos e que serão anexados. Por exemplo: se você é a pessoa ou empresa que comprou ou alugou esse imóvel, falo do seu **CPF** ou **CNPJ**. Mas se você é a pessoa ou empresa que já tem cadastro com a gente, e quer só atualizar algum dado, pode informar também. Desde que você tenha o nome nos documentos e no contrato que serão anexados, tudo bem.

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. Mas se deseja incluir uma nova pessoa com vínculo de usuário dos nossos serviços escolha **Novo Usuário**.

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**? Esta correto? OU → **Agora me dize o e-mail da mesma pessoa ou empresa, objeto dessa atualização de dados.**

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://reclama.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. You tentar melhorar da próxima vez! Caso precise de algo mais não precisa começar nossa conversa de novo. É só digitar o serviço que continuaremos 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 continuaremos 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=1600111778>

Last update: **14/09/2020 19:29**

