



# Atualização Cadastral

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.

Prossigendo: 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 mesma pessoa ou empresa que tem o nome nos 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 

→

**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.

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

OU

**Agora me diz o e-mail da mesma pessoa ou empresa, objeto dessa atualização de dados.**

⇒

**Esse fluxo surge no caso de o Boto não achar e-mail cadastrado para o CPF/CNPJ.**

Sim

Não

Sim

E o telefone? Ainda é o **1612345678**? 

OU

**Agora me diz o telefone da mesma pessoa ou empresa, objeto dessa atualização de dados.**

⇒

**Esse fluxo surge no caso de o Boto não achar telefone cadastrado para o CPF/CNPJ.**

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=1600114269

Last update: 14/09/2020 20:11



https://www.gsan.com.br/

Printed on 01/02/2026 08:10