



Reclamação de Contas Fluxo 1.1

Essa matrícula não parece correta. Vamos recomençar. Verifique se você digitou corretamente e tente de novo, sem ponto ou traço. Ou digite **SAIR**.



Matrícula digitada → **SAIR.**



| | | | | |
|--|---|---|-----|--|
| Quer reclamar da conta do mês atual, MM/AAAA , valor R\$ X ? | ← | Já que só pode contestar mês/ano de faturamento atual, só confirmar, sem pedir data | OU→ | Essa matrícula não parece correta |
|--|---|---|-----|--|



Sim → **Não**



Sim → **Não**



| | | | | |
|--|-----|---|---|--|
| Digite o CPF/CNPJ da pessoa que ocupa o imóvel. Só quem pode reclamar da conta é quem está usando o imóvel. Ou digite SAIR | OU→ | Sua conta do mês atual não permite | ← | Como contas pagas, canceladas, parceladas, retificadas e caucionadas não permitem nenhum tipo de reclamação, travar logo no início |
|--|-----|---|---|--|



CPF/CNPJ digitado → **SAIR**



| | | | | | | |
|---|-----|---------------------------------------|-----|---|---|--|
| Ótimo. Me informe seu e-mail, sem esquecer o @ e os pontos. | OU→ | O CPF/CNPJ informado não bate. | OU→ | Não temos imóvel vinculado a esse CPF. | ← | Cenário para CPF digitado errado ou não localizado na base |
|---|-----|---------------------------------------|-----|---|---|--|



Usuário digita e-mail



| | | | | |
|---|-----|---|-----|--|
| Olha, mandei um e-mail para você com um código de confirmação. Por favor, digite abaixo a sequência enviada. Uma dica: copie e cole direto, para evitar erros de digitação. Se não achar o e-mail, veja também no SPAM . | OU→ | Esse endereço de e-mail não parece correto | OU→ | Você digitou um e-mail não cadastrado |
|---|-----|---|-----|--|



Digita Código. OU→ **Código inválido. Digite novamente ou digite SAIR.**



Agora escolha o tipo de reclamação:



| | | | | | | | | |
|-------------------------------|---|-----------------------|---|---------------------------------------|---|---|---|--|
| Erro de leitura do hidrômetro | → | Meu consumo veio alto | → | A categoria do meu imóvel está errada | → | O número de unidades consumidoras do meu imóvel está errado | → | A categoria está errada e o número de unidades consumidoras também |
|-------------------------------|---|-----------------------|---|---------------------------------------|---|---|---|--|



| | | | | | | | | |
|--------------------------------------|---|------------------------------|---|--|---|--|---|---|
| Erro de leitura do hidrômetro | → | Meu consumo veio alto | → | A categoria do meu imóvel está errada | → | O número de unidades consumidoras do meu imóvel está errado | → | A categoria está errada e o número de unidades consumidoras também |
|--------------------------------------|---|------------------------------|---|--|---|--|---|---|



Alterar os nomes dos tipos de reclamação para esses acima

Clique **AQUI** para retornar. ~~NOSIDEBAR~~

Last
update: 15/09/2020 19:22 postgres:boto-nlp:contesta:matricula https://www.gsan.com.br/doku.php?id=postgres:boto-nlp:contesta:matricula&rev=1600197770

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:contesta:matricula&rev=1600197770>

Last update: **15/09/2020 19:22**

