# 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.**

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 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 localiz pra esse **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.** → **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? 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 **16123456789**? 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 comprove 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: **20191209561 20**. 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 outro imóvel** → 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=1611923761**

Last update: **29/01/2021 12:36**