

Em construção. Cuidado!



## Reclamação de Contas

|                              |   |                                                                         |   |                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Reclamação de Contas.</b> | → | <b>Ou em vez de clicar no Menu usuário digita <a href="#">AQUI</a>.</b> | ← | Foi solicitado que Reclamação ficasse no guarda-chuva de Abrir RA. Como as validações são diferentes (contas, mês de faturamento) sugerimos fazer um serviço separado, disponibilizado no Menu |
|------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

↓

Ótimo. Digite sua matrícula. Só números, sem ponto ou traço.

↓

**Matrícula digitada.**

↓

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

↓

Sim → Não

↓

**Sim** → **Não**

↓

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

↓

**CPF/CNPJ digitado** → **SAIR**

↓

|                                                                                                                                                                                                    |     |                                       |     |                                               |   |                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------|-----|-----------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------|
| Prosseguindo: digite seu e-mail completo. Não esquece do @ e dos pontos. Digite com atenção, pois a conta reclamada será enviada para o e-mail informado, junto com o protocolo deste atendimento. | OU→ | <b>O CPF/CNPJ informado não bate.</b> | OU→ | <b>Não temos imóvel vinculado a esse CPF.</b> | ← | Cenário para CPF digitado errado ou não localizado na base |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------|-----|-----------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------|

↓

**E-mail digitado**

↓

|                                     |     |                                        |   |                                                                                                                   |     |                                                   |
|-------------------------------------|-----|----------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------|
| Agora escolha o tipo de reclamação: | OU→ | <b>Você não tem e-mail cadastrado.</b> | ← | Serve tanto para cenários onde e-mail digitado não bate com o da base quanto cenários onde não tem e-mail na base | OU→ | <b>Esse endereço de e-mail não parece correto</b> |
|-------------------------------------|-----|----------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------|

↓

|                               |   |                       |   |                                                              |   |                                         |
|-------------------------------|---|-----------------------|---|--------------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------|
| Erro de leitura do hidrômetro | → | Meu consumo veio alto | → | Categoria errada e/ou número de unidades consumidoras também | → | Sou comercial e quero reduzir o consumo |
|-------------------------------|---|-----------------------|---|--------------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------|

↓

|                                      |   |                              |   |                                                                       |   |                                                |
|--------------------------------------|---|------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------|
| <b>Erro de leitura do hidrômetro</b> | → | <b>Meu consumo veio alto</b> | → | <b>Categoria errada e/ou o número de unidades consumidoras também</b> | → | <b>Sou comercial e quero reduzir o consumo</b> |
|--------------------------------------|---|------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------|

↑

**Alterar os nomes dos tipos de reclamação para esses acima**

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

From:

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

Permanent link:

<https://gsan.com.br/doku.php?id=postgres:boto-nlp:contesta&rev=1600364506>

Last update: **17/09/2020 17:41**

