

Aguardando validação



## 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 (situação das contas, mês de faturamento) sugerimos fazer um serviço separado, disponibilizado no Menu |  |
|------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

↓

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

↓

**Matrícula digitada.**

↓

|                                                                                                                                                |     |                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------|
| Digite agora 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>Essa matrícula não parece correta</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------|

↓

|                          |   |             |
|--------------------------|---|-------------|
| <b>CPF/CNPJ digitado</b> | → | <b>SAIR</b> |
|--------------------------|---|-------------|

↓

|                                                                                                         |   |                                                                                                                                        |     |                                       |     |                                               |   |                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------|-----|-----------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------|
| Quer reclamar da conta do mês atual, <b>MM/AAAA</b> , valor <b>R\$ X</b> ? Só é possível reclamar dela. | ⇐ | <b>Já que só pode contestar mês/ano de faturamento atual, só confirmar, sem pedir mês/ano, assim que localizar contas da matrícula</b> | OU→ | <b>O CPF/CNPJ informado não bate.</b> | OU→ | <b>Não temos imóvel vinculado a esse CPF.</b> | ⇐ | <b>Cenário para CPF digitado errado ou não localizado na base</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------|-----|-----------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------|

↓

|           |
|-----------|
| Sim → Não |
|-----------|

↓

|                         |
|-------------------------|
| <b>Sim</b> → <b>Não</b> |
|-------------------------|

↓

|                                                                                                                                                                                                    |     |                                           |   |                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prosseguindo: digite seu e-mail completo. Não esqueça 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>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 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

↓

**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 |
|-------------------------------|---|-----------------------|---|--------------------------------------------------------------|

↓

|                                      |   |                              |   |                                                                       |
|--------------------------------------|---|------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------|
| <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> |
|--------------------------------------|---|------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------|

↑

**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=1600773625>

Last update: **22/09/2020 11:20**

