

Aguardando validação



# Reclamação de Contas

<b>Reclamação de Contas</b>	→	Ou em vez de clicar no Menu usuário digita <b>AQUI</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>
--	-----	--

↓  
**CPF/CNPJ digitado** → **SAIR**

Quer reclamar da conta do mês atual, <b>MM/AAAA</b> , valor <b>R\$ X?</b> Só é possível reclamar dela.	←	Já que só pode contestar mês/ano de faturamento atual, só confirmar, sem pedir mês/ano, assim que localizar contas da matrícula	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
--	---	---	-----	---------------------------------------	-----	---	---	--

↓  
**Sim** → **Não**

↓  
**Sim** → **Não**

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://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&rev=1602703909>

Last update: **14/10/2020 19:31**

