

Aguardando validação



Reclamação de Contas

Reclamação de Contas	→	Ou em vez de clicar no Menu usuário digita AQUI	⇐	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 CPF/CNPJ da pessoa que ocupa o imóvel. Só quem pode reclamar da conta é quem está usando o imóvel. Ou digite SAIR		OU→	Essa matrícula não parece correta
--	--	-----	--

↓

CPF/CNPJ digitado → **SAIR**

↓

Quer reclamar da conta do mês atual, MM/AAAA , valor R\$ X ? 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→	O CPF/CNPJ informado não bate.	OU→	Não temos imóvel vinculado a esse CPF.	⇐	Cenário para CPF digitado errado ou não localizado na base
---	---	--	-----	---------------------------------------	-----	---	---	---

↓

Sim → Não

↓

Sim → **Não**

↓

Proseguindo: 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→	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
---	-----	---	---	---

↓

E-mail digitado

↓

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

↓

Erro de leitura do hidrômetro	→	Meu consumo veio alto	→	Categoria errada e/ou número de unidades consumidoras também
-------------------------------	---	-----------------------	---	--

↓

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

↑

Alterar os nomes dos tipos de reclamação para esses acima

Last update: 14/10/2020
19:31

postgres:boto-nlp:contesta <https://www.gsan.com.br/doku.php?id=postgres:boto-nlp:contesta&rev=1602703909>

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**

