

Aguardando validação

|                                |   |                              |   |            |   |                            |
|--------------------------------|---|------------------------------|---|------------|---|----------------------------|
| Laranja: interação do usuário. | ⇒ | Verde: Link mudança de fluxo | ⇒ | Azul: Boto | ⇒ | Cinza: observação interna. |
|--------------------------------|---|------------------------------|---|------------|---|----------------------------|



# Reclamação de Contas

|                      |   |                                                        |   |                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------|---|--------------------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reclamação de Contas | → | 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

↓  
**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**

Clique **AQUI** para retornar.

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=1614620809>

Last update: **01/03/2021 17:46**

