Em construção. Cuidado!

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 (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, **MM/AAAA**, valor **R$ X**?	⇐	**Já que só pode contestar mês/ano de faturamento atual, só confirmar, sem pedir data, assim que localizar contas da matrícula**	OU→	**Essa matrícula não parece correta**

↓

Sim	→	Não

↓

Sim	→	**Não**

↓

Digite 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→	**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**

↓

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→	**O CPF/CNPJ informado não bate**.	OU→	**Não temos imóvel vinculado a esse CPF**.	⇐	**Cenário para CPF digitado errado ou não localizado na base**

↓

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	→	A categoria do meu imóvel está errada	→	O número de unidades consumidoras do meu imóvel está errado	→	A categoria está errada e o número de unidades consumidoras também

↓

Erro de leitura do hidrômetro	→	**Meu consumo veio alto**	→	**A categoria do meu imóvel está errada**	→	**O número de unidades consumidoras do meu imóvel está errado**	→	**A categoria está errada e o número de unidades consumidoras também**

⇑

Alterar os nomes dos tipos de reclamação para esses acima

Clique **AQUI** para retornar.

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=1600344560

Last update: **17/09/2020 13:09**