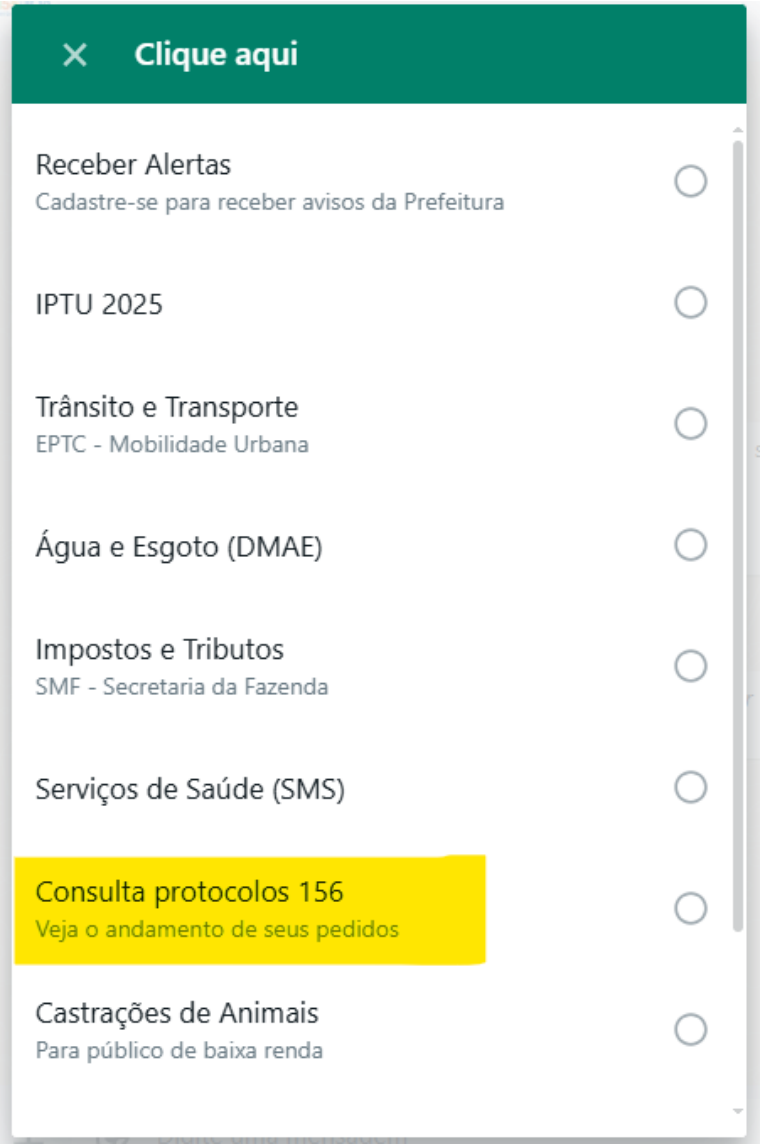
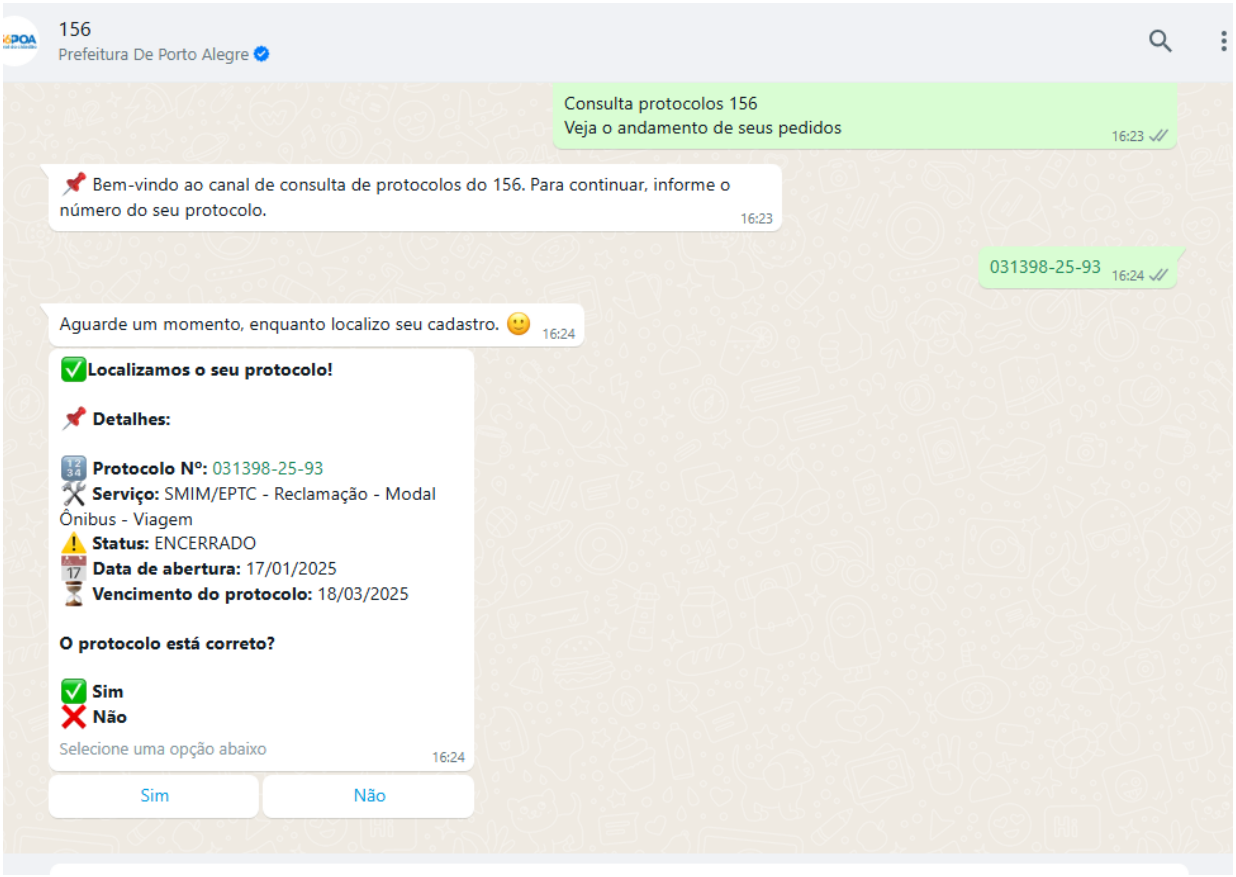
Passo a passo de contestação

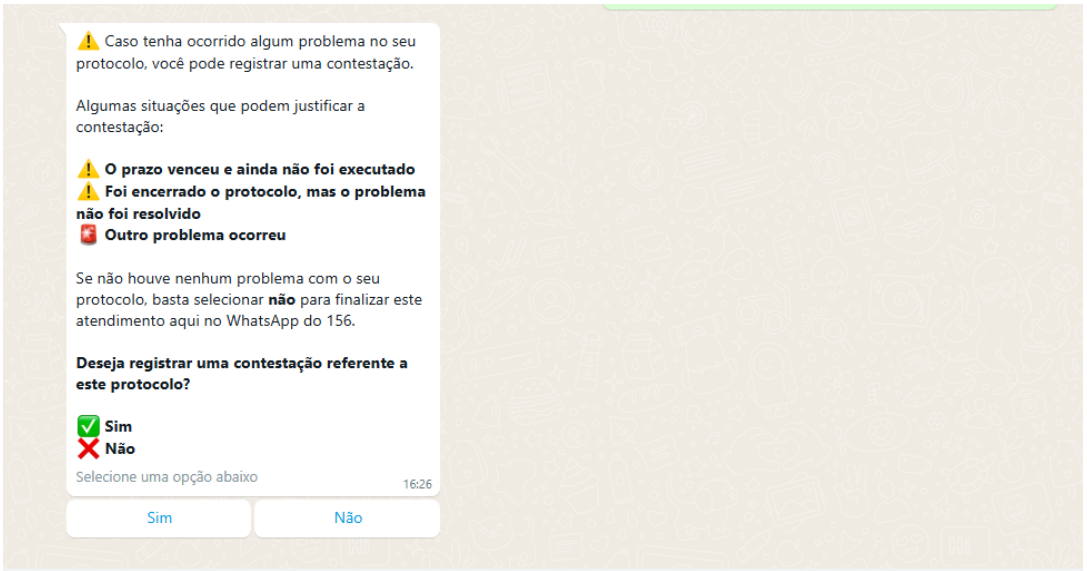
1 - Selecione a opção "Consulta protocolos 156"

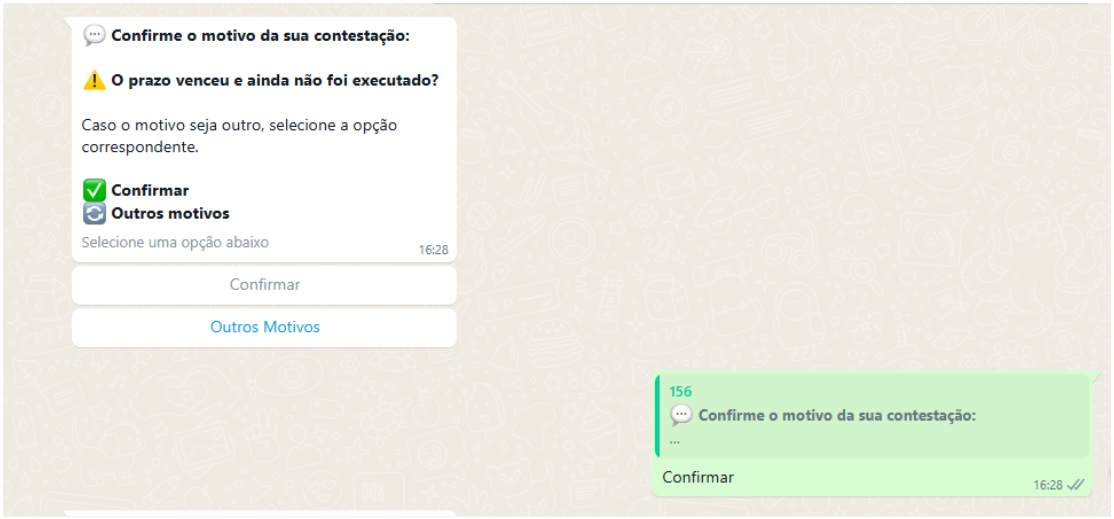


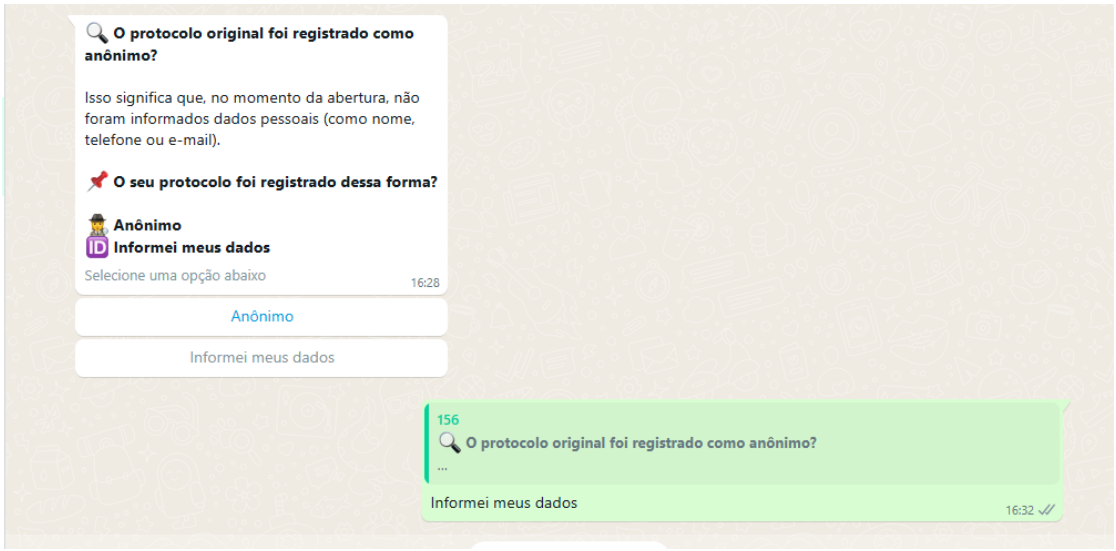
2 - Após digite o numero de protocolo, caso os dados da solicitação estiverem corretos clique em "Sim"

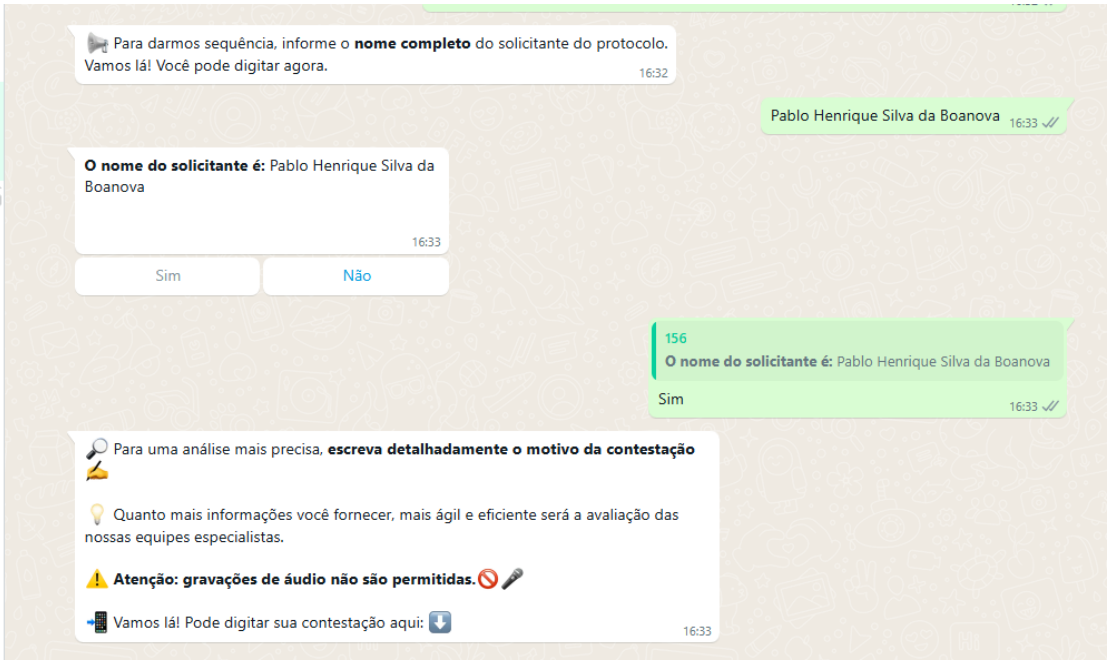


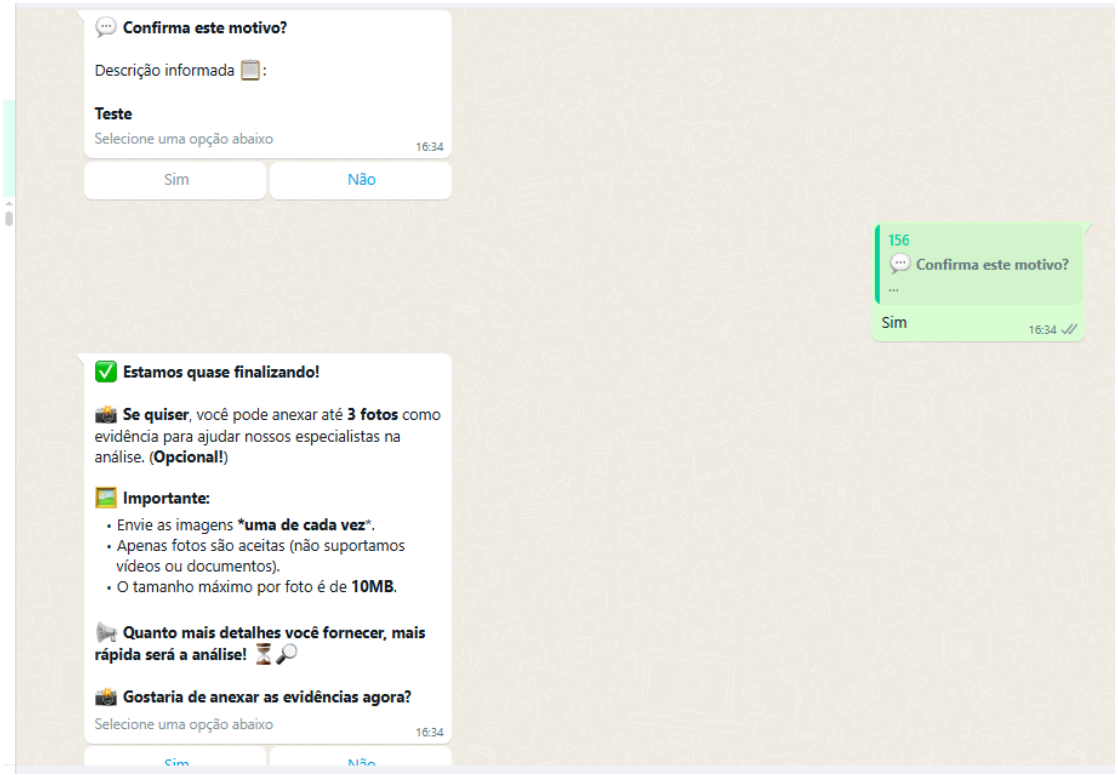
3 - Siga as opções do BOT



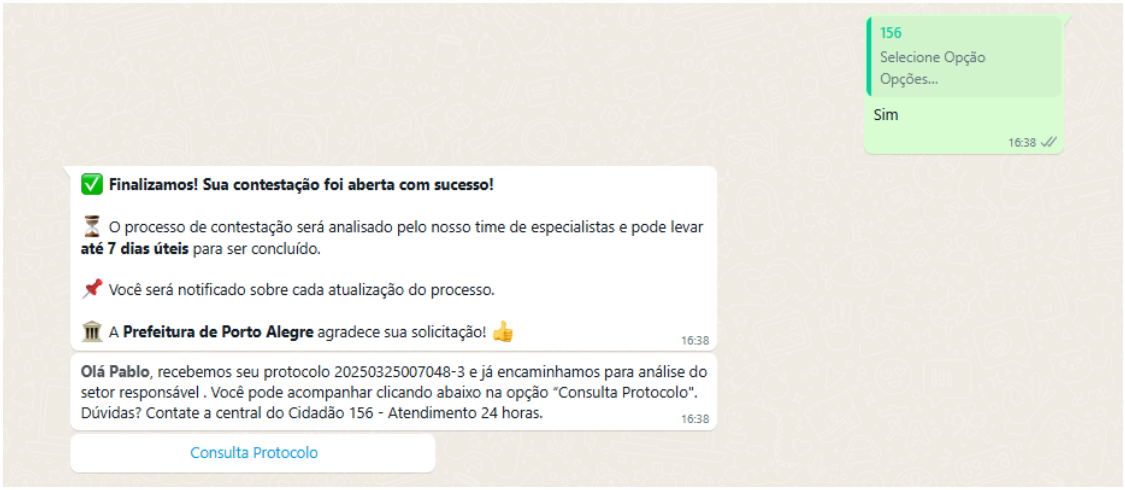

💬 Confirme o motivo da sua contestação:
⚠️ O prazo venceu e ainda não foi executado?
Caso o motivo seja outro, selecione a opção correspondente.
✅ Confirmar
🔄 Outros motivos
Selecione uma opção abaixo
16:28
Confirmar
Outros Motivos
156
💬 Confirme o motivo da sua contestação:
...
Confirmar
16:28


🔍 O protocolo original foi registrado como anônimo?
Isso significa que, no momento da abertura, não foram informados dados pessoais (como nome, telefone ou e-mail).
📌 O seu protocolo foi registrado dessa forma?
🕵️ Anônimo
🆔 Informei meus dados
Selecione uma opção abaixo
16:28
Anônimo
Informei meus dados
156
🔍 O protocolo original foi registrado como anônimo?
...
Informei meus dados
16:32


📝 Para darmos sequência, informe o nome completo do solicitante do protocolo. Vamos lá! Você pode digitar agora.
16:32
Pablo Henrique Silva da Boanova
16:33
O nome do solicitante é: Pablo Henrique Silva da Boanova
16:33
Sim
Não
156
O nome do solicitante é: Pablo Henrique Silva da Boanova
Sim
16:33
🔎✍️ Para uma análise mais precisa, escreva detalhadamente o motivo da contestação
💡 Quanto mais informações você fornecer, mais ágil e eficiente será a avaliação das nossas equipes especialistas.
⚠️ Atenção: gravações de áudio não são permitidas.🚫🎤
📲 Vamos lá! Pode digitar sua contestação aqui: ⬇️
16:33


💬 Confirma este motivo?
Descrição informada 🗒️:
Teste
Selecione uma opção abaixo
16:34
Sim
Não
156
💬 Confirma este motivo?
...
Sim
16:34
✅ Estamos quase finalizando!
📸 Se quiser, você pode anexar até 3 fotos como evidência para ajudar nossos especialistas na análise. (Opcional!)
💻 Importante:
• Envie as imagens *uma de cada vez*.
• Apenas fotos são aceitas (não suportamos vídeos ou documentos).
• O tamanho máximo por foto é de 10MB.
🚀 Quanto mais detalhes você fornecer, mais rápida será a análise! ⏳🔎
📸 Gostaria de anexar as evidências agora?
Selecione uma opção abaixo
16:34
Sim
Não

156
✅ Estamos quase finalizando!
...
Não
16:37
🗒️ Confira o resumo da sua solicitação de contestação e verifique se todas as informações estão corretas:
• Descrição do protocolo: SMIM/EPTC - Reclamação - Modal Ônibus - Viagem
• Protocolo contestado: 0313982593
• Status do protocolo: ENCERRADO
• Nome do solicitante: Pablo Henrique Silva da Boanova
• Detalhamento: Venceu o prazo e ainda não foi executado.
• Descrição da contestação: Teste
• Anexou Arquivos: Não
Os dados da sua contestação estão corretos?
✅ Sim → Seguimos com a abertura da sua contestação.
🔄 Reiniciar → Começar a contestação do zero.
❌ Cancelar→ Encerrar o atendimento sem abrir a contestação.
16:37
Selecione Opção
Opções
Lista
16:37
Botões



Revisão #2
Criado 25 March 2025 19:20:23 por Pablo Boanova
Atualizado 25 March 2025 19:50:18 por Pablo Boanova