

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



Reclamação de Contas Fluxo 3.1

Meu consumo veio alto

↓
Precisamos que você leia e aceite o termo de responsabilidade de redução de consumo para categoria comercial, disponível **AQUI link PDF.**

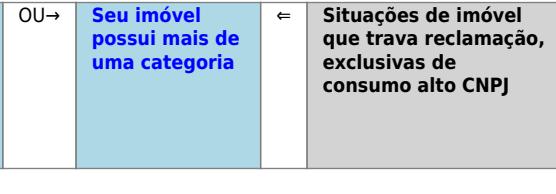
↓
Usuário clica e visualiza o termo. Ou não. Independente disso, a próxima mensagem é:

↓
Você concorda com o termo de responsabilidade da reclamação?

↓
Sim. → Não.

↓
Sim.

↓
Consta no cadastro que sua categoria é **Comercial**. A categoria diz o quanto você paga de tarifa do imóvel, em função do uso que você faz da água. Exemplo: imóveis residenciais pagam uma determinada tarifa. Imóveis comerciais, públicos, industriais e/ou mistos pagam outra. Já uma **economia** é uma unidade consumidora e pode corresponder a um só imóvel ou a cada uma das subdivisões de um imóvel considerada ocupável. Por exemplo: um prédio seria um imóvel e cada um dos apartamentos seria uma economia.



↓
Dito isso, vamos precisar de uma foto em **JPEG ou JPG** da fachada do imóvel. Está com ela em mãos?

↓
Sim. → Não.

↓
Sim.

↓
Certo. Escolha uma categoria abaixo para o seu imóvel:

↓
Residencial → Comercial → Industrial → Público ← Depende de parâmetro da empresa

↓
Residencial → Comercial → Industrial → Público → Item escolhido, salva no RA e prossegue fluxo

↓
Escolha agora a quantidade de economia abaixo para o seu imóvel:

↓
1 → 2 → 3 → X ← Depende de parâmetro da empresa

↓
1 → 2 → 3 → X ← Item escolhido, salva no RA e prossegue fluxo

↓
Quase acabando. Envie a foto da fachada do imóvel. Ou digite **SAIR** se não estiver com ela em mãos no momento, encerrando o atendimento.

↓
Cliente seleciona Foto.jpg. OU→ Cliente digita SAIR. OU→ Cliente digita outra palavra sem selecionar imagem.

↓
! **Final de Ciclo Registrado.**

↓
Perfeito. Enviamos o número do protocolo deste atendimento para seu e-mail. Você pode ver o andamento da reclamação acessando nosso serviço de **Acompanhar Registro de Atendimento** e digitando a matrícula do imóvel. Aguarde validação do nosso setor responsável.

← **Entendi que a conta não é retificada na hora, como nos demais tipos de serviço**

↓
Precisa de algo mais? Se sim, deseja continuar:

↓
Com o mesmo imóvel → Com outro imóvel → Sair

↓
Sair

↓
Deixe sua avaliação, escolhendo abaixo:

↓
Usuário escolhe de 1 a 5.

↓
Até 3 (muito ruim, ruim, razoável) veja o fluxo AQUI → De 4 a 5 (bom, excelente) veja o fluxo AQUI

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:alto:cnpj>

Last update: **01/03/2021 20:25**