



Reclamação de Contas Fluxo 3

Last update: 14/10/2020 19:33 postgres:boto-nlp:contesta:alto https://www.gsan.com.br/doku.php?id=postgres:boto-nlp:contesta:alto&rev=1602703987

14/10/2020 19.55										
Meu consumo veio alto	OU→	Consta no cadastro que sua categoria é Nome da Categoria. Fluxo para CNPJ identificado no login. Na RM: Redução de Consumo para Categoria Comercial								
↓ Precisamos que você leia e aceite o termo de responsabilidade da reclamação de consumo alto, 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 ↓										
Para informar a leitura correta do seu hidrômetro é preciso anexar no final uma foto no formato JPG ou PNC dos números pretos que estavam no visor do hidrômetro no momento da sua leitura. Precisamos também da foto da numeração do seu hidrômetro, que geralmente fica ao lado, no próprio hidrômetro, e mistura letras e números. Além disso, uma foto no mesmo formato com o laudo do encanador. Podemos continuar? Digite Sim ou Não. Digitando Não o atendimento é encerado.	•	Sugestão de informar logo no início obrigatoriedade das fotos, para usuário não perder tempo. Fotos do conserto não são mais necessárias, conforme comentário de Mércia na RM	E	Como contas pagas, canceladas, parceladas, retificadas e caucionadas são os tipos que não permitem reclamação de consumo alto, verificação é feita já no login da matrícula, e não aqui	OU→	Sua conta do mês atual não permite o registro da reclamação virtual, pois seu imóvel não é medido	OU→	Sua conta do més atual não permite o registro da reclamação virtual, pois sua data de leitura	Ę	Situações de imóvel e prazo de leitura que travam reclamação, exclusivas de consumo alto
Sim → Não. ↓ Certo. Digite a numeração do seu hidrômetro. Fica geralmente ao lado, no próprio hidrômetro. ↓ Digita numeração ↓ Digite agora a leitura atual do seu hidrômetro. São os números pretos que estavam no visor do hidrômetro no momento da sua leitura. Os números devem ser iguais aos										
números da foto que você vai anexar. Digite a sequência da esquerda para a direita. Ela será usada para calcular seu consumo do mês. Lembrando que cada hidrômetro tem sua quantidade de números, que varia de 4 a 7.										
↓ Digita leitura 1										
Já verificou vazamento interno e tem o laudo do encanador? Digite Sim ou Não OU→ A leitura informada indicou um consumo normal										
Sim → Não										
Ótimo. Foi identificado vazamento interno? Digite Sim ou Não										
Sim → Não ← Pelo que entendi, passo serve apenas para salvar essa informação no RA										
Quase acabando. Envie a foto do visor do hidrômetro com sua leitura. 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.										
Agora envie a foto da numeração do hidrômetro. Ela geralmente fica ao lado, no próprio hidrômetro, e mistura letras e números . 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.										
Por último, envie a foto com o laudo do serviço do encanador. Ou digite SAIR se não estiver com ele em mãos no momento, encerrando o atendimento. Fotos do conserto descartadas segundo RM										
↓ Cliente seleciona Foto.jpg. OU→ Cliente digita SAIR. OU→ Cliente digita outra palavra sem selecionar imagem.										
Com o ajuste do consumo, s depois. Deseia continuar? D					se nov	o valor calculado sera	á validad	lo. Caso não seja, a (difere	nça será cobrada
depois. Deseja continuar? Digite Sim ou Não . Digitando Não o atendimento é encerrado ↓ Sim. → Não.										
Perfeito, sua conta referente a MM/AAAA, totalizando R\$ Valor da conta foi enviada para seu e-mail, junto com o protocolo deste atendimento. Realize o pagamento com ela, pois não será possível emiti-la novamente por aqui										
Precisa de algo mais? Se sim, deseja continuar:										
Com o mesmo imóvel → Com um imóvel diferente → Sair										
↓ Sair										
Deixe sua avaliação, escolh	endo ab	aixo:								
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. ~~NOSIDEBAR~~

https://www.gsan.com.br/ Printed on 05/11/2025 06:23

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&rev=1602703987

Last update: 14/10/2020 19:33

