

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



Reclamação de Contas Fluxo 4

Last

update:

31/12/2020 postgres:boto-nlp:contesta:categoria https://www.gsan.com.br/doku.php?id=postgres:boto-nlp:contesta:categoria&rev=1609422895

13:54

Categoria errada e/ou o número de unidades consumidoras também

↓
Precisamos que você leia e aceite o termo de responsabilidade da troca, 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 **Nome da Categoria**. A categoria diz o quanto você paga da 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**.

← **Como contas pagas, canceladas, parceladas, retificadas e caucionadas são os tipos que não permitem reclamação de nenhuma conta, 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 está na situação**

← **Situações de conta que travam reclamação, exclusivas de erro de leitura**

OU→ **Sua conta do mês atual não permite o registro da reclamação virtual, pois sua data de leitura**

OU→ **Seu imóvel possui mais de uma categoria**

← **Situações de imóvel e prazo de leitura que travam reclamação, exclusivas de consumo alto**

↓
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, sua conta referente a **MM/AAAA**, totalizando agora **R\$ Valor da conta** foi enviada para seu e-mail, junto com o protocolo deste atendimento. Realize o pagamento com ela. Depois de uma análise, o cadastro do seu imóvel será alterado ← **Entendi que a abertura de RA descrita na RM não necessita de visualização pelo usuário**

↓
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. ~~NOSIDEBAR~~

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:categoria&rev=1609422895>

Last update: **31/12/2020 13:54**

