

Processo de Cancelamento

1. Entrada da solicitação

- O cliente pode solicitar cancelamento por qualquer canal.
 - **Ação obrigatória:** encaminhar imediatamente para o **Comercial**.
-

2. Etapa de reversão (Comercial)

O Comercial deve:

- Identificar o **motivo do cancelamento**
- Tentar **reverter a decisão**, com:
 - Ajustes no fluxo
 - Correções operacionais
 - Treinamento
 - Condições comerciais

“ Objetivo: **retenção do cliente**

3. Sem reversão ? seguir roteiro padrão

Caso o cliente mantenha o cancelamento:

3.1 Formalização obrigatória

- Solicitar envio de e-mail para:
 - financeiro@nuvemjti.com.br
 - comercial@nuvemjti.com.br
 - O e-mail deve conter:
 - Pedido de cancelamento
 - Motivo
-

3.2 Aviso prévio

- Informar que o contrato é por **período indeterminado**
 - Aplica-se **aviso prévio de 30 dias**, conforme cláusula **8.2**
 - O prazo inicia **a partir da formalização por e-mail**
-

4. Pós-formalização (interno)

Após recebimento do e-mail:

- Registrar no sistema (AdaptNuvem / CRM)
 - Atualizar status para **Cancelamento em andamento**
 - Notificar:
 - Financeiro (encerramento de faturamento)
 - Suporte (planejar desligamento do ambiente)
 - Criar controle de prazo (D+30)
-

5. Encerramento

Após 30 dias:

- Desativar o ambiente do chatbot
 - Encerrar acessos e integrações (WhatsApp, APIs, etc.)
 - Confirmar encerramento com o cliente
-

Revision #1

Created 2026-04-24 11:37:19 UTC by Lucas Barros

Updated 2026-04-24 11:37:35 UTC by Lucas Barros