

# Processo de Cancelamento

## 1. Entrada da solicitação

- O cliente pode solicitar cancelamento por qualquer canal (WhatsApp, telefone, e-mail, chatbot, etc.).
- **Ação obrigatória:** encaminhar imediatamente para o setor **Comercial**.

## 2. Etapa de reversão (Comercial)

O Comercial assume o atendimento e executa:

- Identificar o **motivo do cancelamento**
- Atuar na **retenção do cliente**, propondo soluções:
  - Ajuste de plano
  - Correção de problemas técnicos
  - Condições comerciais
  - Treinamento ou reconfiguração

“ Objetivo: **evitar o cancelamento**

## 3. Sem reversão ? seguir roteiro padrão

Caso o cliente mantenha a decisão, o Comercial deve comunicar:

### 3.1 Formalização obrigatória

- Solicitar envio de e-mail para:
  - [financeiro@nuvemjti.com.br](mailto:financeiro@nuvemjti.com.br)
  - [comercial@nuvemjti.com.br](mailto:comercial@nuvemjti.com.br)
- O e-mail deve conter:
  - Pedido explícito de cancelamento
  - Motivo do cancelamento

### 3.2 Aviso prévio

- Informar que há **aviso prévio de 30 dias**, conforme cláusula **8.2 do contrato**
- O prazo começa a contar **a partir da formalização por e-mail**

---

### 3.3 Linhas telefônicas (portabilidade)

- Se houver números de propriedade do cliente:
  - Permanecerão ativos por **30 dias**
  - Cliente deve solicitar **portabilidade** dentro desse prazo
- Após o prazo, não há garantia de manutenção dos números

---

### 3.4 Gravações de chamadas

- Se solicitado:
  - Fornecer **link para download**
  - Disponível por **até 30 dias após a formalização**
- Após esse prazo, os dados poderão ser removidos

---

## 4. Pós-formalização (interno)

Após recebimento do e-mail:

- Registrar no sistema (AdaptNuvem / CRM)
- Atualizar status do cliente para **Cancelamento em andamento**
- Notificar:
  - Financeiro (faturamento final)
  - Suporte (planejamento de desligamento)
- Criar tarefa com data de término (D+30)

---

## 5. Encerramento

Ao final dos 30 dias:

- Desativar serviços
- Confirmar encerramento com cliente
- Garantir:
  - Nenhum faturamento indevido
  - Recursos liberados (ramais, troncos, licenças)

---

## Observação operacional

- Nenhum cancelamento deve ser executado **sem formalização por e-mail**
- Todo fluxo deve ser **rastreável** (registro no CRM / AdaptNuvem)

---

Revision #1

Created 2026-04-24 11:30:15 UTC by Lucas Barros

Updated 2026-04-24 11:30:48 UTC by Lucas Barros