

Cancelamento

- [Abrir indicação de cancelamento no CP](#)
- [Cancelamento via telefone](#)
- [Cancelamento via negócio \(e-mail\)](#)
- [Cancelamento via chat](#)
- [Cancelamento via chat/telefone + atendimento não finalizado](#)
- [Cancelamento + boleto em aberto](#)
- [Cancelamento + boleto a vencer](#)
- [Cancelamento + boleto do mês atual pago](#)
- [Cancelamento - domínio](#)
- [Cancelamento - e-mail corporativo + inativar painel da hospedagem](#)
- [Cancelamento - site para advogados](#)

Abrir indicação de cancelamento no CP

Para abrir uma indicação de cancelamento no CP, siga as instruções abaixo:

1. No CP, acesse a ficha do cliente;
2. Clique no botão Indicar;
3. Escolha o grupo CANCELAMENTO;
4. Selecione o(s) produto(s) que o cliente deseja cancelar;
5. No campo detalhamento, informe o motivo do cancelamento, conforme motivos abaixo;
6. Defina o setor que está abrindo o chamado;
7. No Informativo, preencha com o motivo DETALHADO do cancelamento. Preferencialmente, copie a movimentação onde o cliente solicitou o cancelamento e cole neste campo;
8. Clique no botão Salvar;
9. Altere o status da indicação conforme situação (cancelado, revertido, improcedente) no mesmo momento em que abriu a indicação.

MOTIVOS/DETALHAMENTO NA INDICAÇÃO DE CANCELAMENTO:

- **Mau uso:** cliente não utiliza o sistema, não sabe utilizar, não tem tempo para utilizar/aprender, não precisa mais do sistema (sem mais informações), está utilizando planilhas. Apesar disso, o cliente NÃO MENCIONA que contratou outro software.
- **Insatisfação do Produto:** insatisfação tanto com os produtos quanto com o atendimento ou empresa - não recebeu atendimento/suporte adequado, falta de funcionalidades, não gosta do layout, acha pouco intuitivo. Apesar disso, o cliente NÃO MENCIONA que contratou outro software.
- **Inadimplência:** utilizado normalmente pela cobrança, contrato cancelado pelo financeiro, devido a inadimplência do cliente.
- **Problema financeiro:** cliente não tem condições de pagar pelos serviços, mesmo tendo sido oferecido desconto e redução de serviços.
- **Contratou produto da concorrência:** cliente AFIRMA que contratou outro software. Mesmo que mencione insatisfação, mau uso, entre outros, se ele informar que contratou outro serviço, utilize essa opção.
- **Parou de advogar:** cliente deixou de exercer a advocacia; passou em concurso público; está se aposentando...
- **Quer gratuidade de volta:** cliente é jovem advogado e contratou “sem querer”, deseja obter gratuidade de Jovem Advogado novamente.

- **Descumprimento promessas/prazos:** cliente com tarefas abertas e nunca resolvidas, foi prometido algum serviço e não foi realizado.
- **Outros:** nenhum dos motivos indicados acima, não se enquadra em nenhuma das ocasiões. Repetir os dois campos com o mesmo texto.

Cancelamento via telefone

SITUAÇÃO 1 - O próprio cliente entrou em contato (pessoa física/CPF ou único titular/sócio do CNPJ):

Confirme se realmente está falando com o titular, questionando “Com quem eu falo, por gentileza?”. Tente argumentar com o cliente e reverter o cancelamento.

Se o cliente for o próprio titular do CNPJ ou o único sócio-administrador, é possível fazer o cancelamento com ele mesmo.

Faça a confirmação de dados e o cancelamento como de costume.

SITUAÇÃO 2 - Um dos sócio-administradores entrou em contato (pessoa jurídica/CNPJ):

Confirme se realmente está falando com um dos sócios, questionando “Com quem eu falo, por gentileza?”. Tente argumentar com o cliente e reverter o cancelamento.

Havendo mais de um sócio-administrador, informar que os demais sócios devem nos enviar um e-mail confirmando que estão de acordo com o cancelamento - contato@promad.adv.br.

Faça a confirmação de dados e o cancelamento como de costume.

SITUAÇÃO 3 - Um terceiro entrou em contato:

*** Atente-se para terceiros AUTORIZADOS pelo titular, indicados nas dicas - se esse terceiro for autorizado, pode prosseguir com ele.**

Não sendo uma pessoa autorizada pelo titular, questione se o titular está presente no momento e peça para falar com ele. Se estiver, siga as tratativas com ele, conforme Situação 1.

Se o titular não estiver presente ou não puder falar, informe que somente o titular ou um dos sócio-administradores deve entrar em contato via telefone, solicitando o cancelamento.

Caso esse terceiro tente modificar a voz ou utilizar outros meios para informar que é um dos titulares, seja firme e informe que por questão de segurança, não poderemos prosseguir com o cancelamento no momento, reforçando que só faremos o cancelamento mediante solicitação do

próprio titular.

Em últimos casos, havendo insistência, informe declaradamente que a ligação está sendo gravada. Questione "você confirma ser o titular do contrato?". Solicite a confirmação de dados pausadamente, solicite a gravação da ligação ao seu gestor e anexe na ficha.

[Procedimento cancelamento](#)

Cancelamento via negócio (e-mail)

SITUAÇÃO 1 - O próprio cliente enviou e-mail/formulário (pessoa física/CPF ou único titular/sócio-administrador de CNPJ):

Assim que receber o negócio, **REGISTRE IMEDIATAMENTE NA FICHA.**

O colaborador deve deixar o negócio com o status “Em atendimento” e tentar ligar para o cliente para: a) aumentar as chances de reversão; b) confirmar se realmente é o titular. Por telefone, questionar o motivo da sua insatisfação, anotar, perguntar se existe alguma maneira de mantê-lo satisfeito com o(s) serviço(s), com o contrato e de acordo com a conversa oferecer um suporte, treinamento etc.

1. Caso não consiga contato via telefone em até 3 tentativas, deixar o ticket com o status “aguardando retorno do cliente” e enviar e-mail de tentativa de contato;
2. Conseguindo contato com o cliente via telefone, deve efetuar os demais procedimentos pertinentes conforme acordado com o cliente (cancelado ou revertido);
3. Cliente não responde nem e-mail, nem atende ligações, realizar o cancelamento do contrato caso tenha confirmado os dados ou ele tenha enviado a solicitação através do e-mail de cadastro indicado na ficha.
4. Envie e-mail de confirmação de cancelamento e resolva o card.

SITUAÇÃO 2 - Um dos sócio-administradores enviou e-mail/formulário (pessoa jurídica/CNPJ):

Assim que receber o negócio, **REGISTRE IMEDIATAMENTE NA FICHA.**

O colaborador deve deixar o negócio com o status “Em atendimento”, tentar ligar para o cliente para: a) aumentar as chances de reversão; b) confirmar se realmente é o sócio-administrador. Por telefone, questionar o motivo da sua insatisfação, anotar, perguntar se existe alguma maneira de mantê-lo satisfeito com o(s) serviço(s), com o contrato e de acordo com a conversa oferecer um suporte, treinamento etc.

1. Caso não consiga contato via telefone em até 3 tentativas, deixar o ticket com o status “aguardando retorno do cliente” e enviar e-mail de tentativa de contato, questionando motivos do cancelamento e informando que todos os sócios precisam confirmar a

solicitação;

2. Conseguindo contato com o cliente via telefone, informar que os demais sócios devem nos enviar um e-mail confirmando que estão de acordo com o cancelamento;
3. Após a confirmação de todos os sócios, prosseguir conforme procedimento;
4. Cliente não responde nem e-mail, nem atende ligações, **NÃO** realizar o cancelamento do contrato. Enviar um último e-mail informando que aguardamos a confirmação dos demais sócios, registrar TUDO na ficha e resolver o card.

SITUAÇÃO 3 - Um terceiro enviou e-mail/formulário:

Responda ao e-mail informando que somente o titular ou um dos sócio-administradores deve entrar em contato via telefone (preferencialmente) ou chat solicitando o cancelamento.

Caso esse terceiro responda informando que é um dos titulares, reforce que a solicitação deve ser realizada por telefone pelo próprio titular, mas **em nenhuma hipótese devemos seguir este cancelamento por e-mail**, pois o nome/e-mail que constará no negócio não será do titular. O cancelamento pelo telefone nesse caso, é obrigatório, pois assim ficará gravado a voz da pessoa que solicitou o cancelamento.

Registre TUDO na ficha e resolva o card.

[Procedimento cancelamento](#)

Cancelamento via chat

SITUAÇÃO 1 - O próprio cliente está no chat (pessoa física/CPF):

Primeiro, tentar ligar para o cliente para: a) aumentar as chances de reversão; b) confirmar se realmente é o titular.

Não havendo possibilidade de falar com o cliente por telefone, confirmar se realmente está falando com o titular, questionando “Eu falo com ____?”. Tente argumentar com o cliente e reverter o cancelamento, mesmo que via chat. Por último, faça a confirmação de dados e o cancelamento como de costume.

Caso o cliente faça a solicitação de cancelamento e não responde mais pelo CHAT, fica inativo: DEVERÁ entrar em contato imediato com ele via telefone.

SITUAÇÃO 2 - Um dos sócio-administradores está no chat (pessoa jurídica/CNPJ):

Primeiro, tentar ligar para o cliente para: a) aumentar as chances de reversão; b) confirmar se realmente é o sócio-administrador. Havendo mais de um sócio-administrador, sendo por telefone, informar que os demais sócios devem nos enviar um e-mail confirmando que estão de acordo com o cancelamento.

Não havendo possibilidade de falar com o cliente por telefone, confirmar se realmente está falando com um dos sócios, questionando “Eu falo com ____?”. Tente argumentar com o cliente e reverter o cancelamento, mesmo que via chat.

Se o cliente for o próprio titular do CNPJ ou o único sócio-administrador, é possível fazer o cancelamento pelo chat (após tentativas não exitosas por telefone).

Havendo mais de um sócio-administrador, sendo pelo chat, informar que os demais sócios devem nos enviar um e-mail confirmando que estão de acordo com o cancelamento.

SITUAÇÃO 3 - Um terceiro está no chat:

Informe que somente o titular ou um dos sócio-administradores deve entrar em contato via telefone (preferencialmente) ou chat solicitando o cancelamento.

Caso esse terceiro informe que é um dos titulares que está falando no chat, é necessário pedir um telefone de contato para prosseguirmos com o cancelamento, mas **em nenhuma hipótese devemos seguir este cancelamento pelo chat**, pois o nome que constará na conversa não será do titular. O cancelamento pelo telefone nesse caso, é obrigatório, pois assim ficará gravado a voz da pessoa que solicitou o cancelamento. Caso a pessoa do chat informe que não pode atender a ligação, não poderemos prosseguir com o cancelamento. Nesse caso, iremos ressaltar que para prosseguir com o cancelamento será necessário a solicitação via telefone (preferencialmente - passar números) ou chat (com nome do titular).

Procedimento cancelamento

Cancelamento via chat/telefone + atendimento não finalizado

Para realizar o cancelamento via telefone, siga as instruções abaixo:

O colaborador deve entrar em contato via telefone e realizar as devidas argumentações: (questionar o motivo da sua insatisfação, anotar, perguntar se existe alguma maneira de mantê-lo satisfeito com o(s) serviço(s), com o contrato e de acordo com a conversa oferecer um suporte, treinamento e deve efetuar os demais procedimentos pertinentes conforme acordado com o cliente (cancelado ou revertido).

- Caso não tenha sucesso no contato via telefone, verificar se o titular possui whatsapp para concluir o atendimento.
Não possui whatsapp, encaminhe e-mail solicitando a confirmação dos dados juntamente com o motivo (caso do atendimento inicial não ter informado).
- Caso não consiga contato via telefone em até 3 tentativas. Deixar o ticket com o status “aguardando retorno do cliente” e enviar e-mail de tentativa de contato.
- Conseguindo contato com o cliente via telefone, deve efetuar os demais procedimentos pertinentes conforme acordado com o cliente. (cancelado ou revertido).
- Cliente não responde nem email, nem atende ligações, realizar o cancelamento do contrato.
- Cancelar o respectivo contrato na aba do CP - contratação - alteração/cancelamento: botão cancelar
- Abrir tarefa interna de cancelamento, escolhendo produto, item do detalhamento e explicando o motivo que cliente quis cancelar
- Verificar se tem boleto vencido ou a vencer devido - e cobrar cliente informando que deverá pagar os boletos.
- Verificar se tem boleto vencido ou a vencer não devido- cancelar boleto no CP e abrir tarefa no Bitrix pro financeiro cancelar o boleto.
- Enviar email formalizando o cancelamento do contrato ao cliente.

Cancelamento + boleto em aberto

Pode acontecer de um cliente solicitar o cancelamento dos serviços e possuir boletos em aberto, sendo assim, veja como proceder abaixo

Situação: Cliente fez a solicitação de cancelamento e possui boleto em aberto.

Para realizar este tipo de cancelamento, siga as instruções abaixo:

1. O cancelamento será realizado de imediato e cliente deverá ser informado que consta o boleto do mês XX em aberto e caso não haja o pagamento, ficará em aberto no nosso sistema (boletos vencidos superior a 16 dias são devidos).
2. Sempre analisar o período de vigência do boleto de modo a identificar se é devido ou não.
3. Caso não seja devido e ele já tenha sido gerado no CP, devemos abrir tarefa no Bitrix pro financeiro.

Cancelamento + boleto a vencer

Pode acontecer de um cliente solicitar o cancelamento dos serviços e possuir boleto a vencer, sendo assim, veja como proceder abaixo

Situação: Cliente fez a solicitação de cancelamento e possui boleto a vencer.

Para realizar este tipo de cancelamento, siga as instruções abaixo:

1. Colaborador cancela o boleto a vencer e informa o cliente que cancelamento foi realizado e que boleto deverá ser desconsiderado. Abrir tarefa no bitrix para o financeiro cancelar o boleto XX.
2. Encaminhar na confirmação do cancelamento o informativo que o boleto XX foi cancelado e não deve ser pago pois não é devido.

Cancelamento + boleto do mês atual pago

Pode acontecer de um cliente solicitar o cancelamento dos serviços e ter efetuado o pagamento do boleto do mês atual, sendo assim, veja como proceder abaixo

Situação: Cliente fez a solicitação de cancelamento e pagou o boleto do mês atual.

Para realizar este tipo de cancelamento, siga as instruções abaixo:

1. O cancelamento será realizado no dia, mas o colaborador deverá informar ao cliente que o acesso permanecerá até o mês posterior em virtude do pagamento, após todo o procedimento de cancelamento, deverá deixar ativos os serviços e usuários e irá permanecer ativo até 1 dia antes do próximo boleto.

Cancelamento - domínio

Para cancelamento do serviço de domínio, siga as instruções abaixo:

Cancelamento de domínio

1. Consultar em 1º lugar com quem está a responsabilidade do Domínio, nas páginas da REGISTRO BR para domínios nacionais, e na Godaddy para domínios Internacionais.
2. Estando o Domínio sob a nossa responsabilidade, é preciso solicitar ao cliente o ID e senha dele da Registro BR ou da Godaddy para realizar a transferência de titularidade.
3. Estando com os dados em mãos, é preciso abrir um CHAMADO INTERNO pedindo ao TI que realize a transferência.
4. Inativar o contrato de cobrança referente ao serviço cancelado;
5. Cancelar o boleto vencido, caso haja.
6. Movimentar a ficha para registro.
7. Abrir indicação de cancelamento em INDICAR e finalizá-la para fins de registro.
8. Enviar e-mail ao cliente formalizando o cancelamento, independentemente se o contato foi por chat.
9. Avisar à CONTROLADORIA que o serviço foi cancelado, informando o domínio aos mesmos.

Cancelamento - e-mail corporativo + inativar painel da hospedagem

Para cancelamento do serviço de e-mails, siga as instruções:

1. Questionar o cliente sobre os e-mails, se ele já salvou, pois a partir do momento em que o cancelamento ocorrer, ele perderá as mensagens salvas no WEBMAIL E EMAIL dele.
2. Inativar o contrato de cobrança referente ao serviço cancelado.
3. Acessar o painel da hospedagem e tornar o domínio Inativo (caso não tenha permissão pra inativar o domínio, abra chamado interno - hospedagem e peça a inativação da hospedagem do domínio XX).
4. Inserir as informações na ficha do cliente a respeito do cancelamento.
5. Cancelar os boletos vencidos, caso haja.
6. Abrir indicação de cancelamento em INDICAR e finalizá-la para fins de registro.
7. Enviar e-mail ao cliente formalizando o cancelamento, independentemente se o contato foi por chat.

Cancelamento - site para advogados

Cancelamento de site

1. Inativar o contrato de cobrança referente ao serviço que foi cancelado;
2. Inativar os usuários na permissão de uso Site do Advogado;
3. Acessar o painel do site e torná-lo indisponível;
4. Inserir as informações na ficha do cliente a respeito do cancelamento;
5. Cancelar os boletos vencidos, (caso haja boleto vencido antes a 16 dias de atraso).
6. Abrir indicação de cancelamento em INDICAR e finalizá-la para fins de registro.
7. Enviar e-mail ao cliente formalizando o cancelamento, independentemente se o contato foi por chat.