

# Vistoria de Entrega e Recebimento de Obras: Importância das Fases x Customização do Manual do Síndico

## Renato de Sousa Correia

Vice Presidente da CBIC - Região Centro Oeste

Vice Presidente do SINDUSCON - GO

Sócio Diretor da Vega Incorporações

11 de novembro de 2021



REALIZAÇÃO



PATROCÍNIO



# Vistoria de Entrega e Recebimento de Obras

## SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA PG - Procedimento de Gestão Integrada

### PG 07- Entrega de Obra

Estabelecer as responsabilidades e autoridade do processo de entrega de obras, padronizando o processo de entrega de obras expressando quais são os processos de cada uma das operações da gestão da entrega de obras para que os procedimentos sejam executados conforme o planejado.

### PG 08- Assistência aos Clientes

Indica os processos de cada uma das operações da gestão de assistência aos clientes definindo as responsabilidades e autoridades para que se tenha confiança, mediante uma padronização, que os procedimentos serão executados conforme o planejado.



SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA  
PG – Procedimento de Gestão Integrada

PROCESSO	APROVAÇÃO	IDENTIFICAÇÃO	REVISÃO	FOLHA Nº
Atendimento ao Cliente	06/11/2020	PG 09	02	1/4

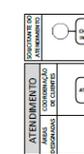
#### 1. OBJETIVO

Expressar quais são os processos de cada uma das operações da gestão de atendimento aos Clientes definindo as responsabilidades e autoridades para que se tenha confiança, mediante uma padronização, que os procedimentos serão executados conforme o planejado.

#### 2. REFERÊNCIA

- ABNT NBR
- PBQP-HAB
- OHSAS 18K

#### 3. RESPONSABILIDADE



#### 4. PROCEDIMENTO

##### 4.1. Registro do

Todos os C reclamações; de gerando um At aplicativo, redet outros colabora Clientes.

A VEGA é o para seus Clienti

##### 4.2. Atendimento

Ao ser gera assunto receber aberto. Ao recet



SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA  
PG – Procedimento de Gestão Integrada

PROCESSO	APROVAÇÃO	IDENTIFICAÇÃO	REVISÃO	FOLHA Nº
Assistência aos Clientes	15/07/2021	PG 08	03	1/3

#### 1. OBJETIVO

Expressar quais são os processos de cada uma das operações da gestão de assistência aos clientes definindo as responsabilidades e autoridades para que se tenha confiança, mediante uma padronização,

#### 2. REFERÊNCIA

- ABNT NE
- ABNT NE
- Código d

#### 3. RESPONSABILIDADE



SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA  
PG – Procedimento de Gestão Integrada

PROCESSO	APROVAÇÃO	IDENTIFICAÇÃO	REVISÃO	FOLHA Nº
Entrega de Obra	23/09/2020	PG 07	02	1/6

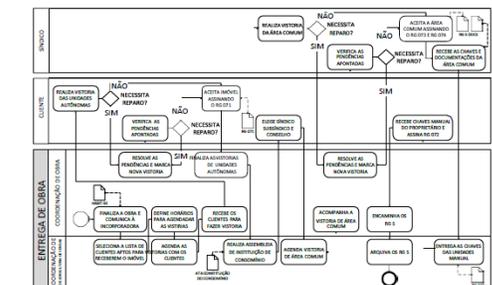
#### 1. OBJETIVO

Estabelecer as responsabilidades e autoridade do processo de entrega de obras, padronizando o processo de entrega de obras expressando quais são os processos de cada uma das operações da gestão da entrega de obras para que os procedimentos sejam executados conforme o planejado.

#### 2. REFERÊNCIA

- ABNT NBR ISO 9001: 2015 – Sistema de gestão da qualidade;
- PBQP-HABITAT: 2018 – Regimento geral do SIAC nível "A";
- OHSAS 18001: 2007 – Sistema de gestão da saúde e segurança no trabalho.

#### 3. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADE DO PROCESSO



#### 4. PROCEDIMENTO

REALIZAÇÃO



PATROCÍNIO



# PG 07- Entrega de Obra

## OBJETIVO

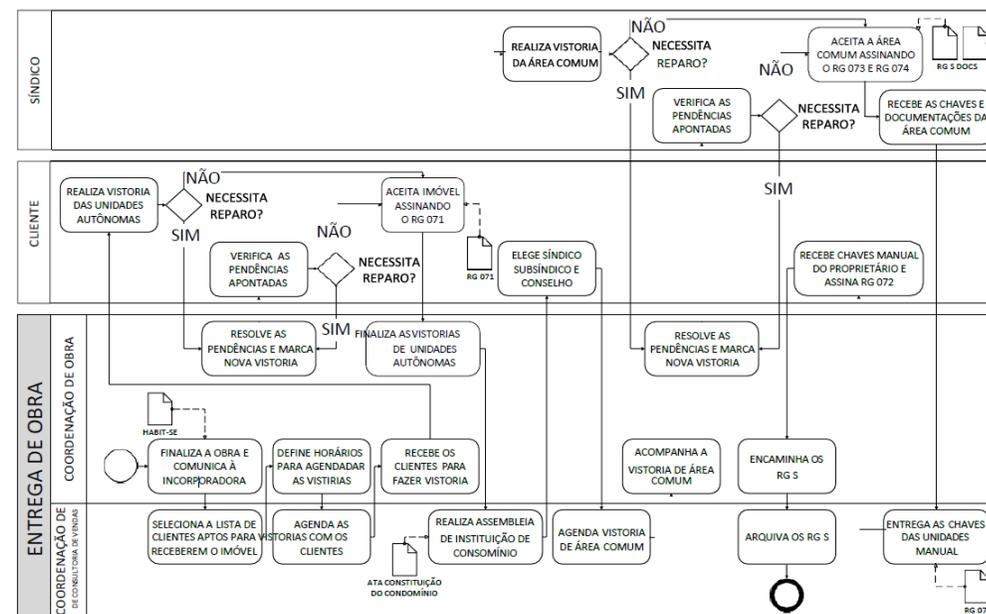
Estabelecer as responsabilidades e autoridade do processo de entrega de obras, padronizando o processo de entrega de obras expressando quais são os processos de cada uma das operações da gestão da entrega de obras para que os procedimentos sejam executados conforme o planejado.

## PROCEDIMENTOS

1. Comunicado de Finalização de Obra Incorporação
2. Vistoria e Recebimento das Unidades Autônomas para Depto. Assit. Técnica
3. Vistoria de Recebimento de Unidade Autônoma aos Clientes
4. Assembleia de Constituição do Condomínio
5. Vistoria de Recebimento de Área Comum
6. Entrega de Documentos e Chaves Para o Condomínio
7. Entrega de Documentação e Chaves Para o Cliente
8. Comunicação com Síndicos
9. Manutenção Preventiva do Empreendimento
10. Manutenção de Unidades Remanescentes

## REFERÊNCIA

- ABNT NBR ISO 9001: 2015 – Sistema de gestão da qualidade;
- PBQP-HABITAT: 2018 – Regimento geral do SiAC nível “A”;
- OHSAS 18001: 2007 – Sistema de gestão da saúde e segurança no trabalho.



REALIZAÇÃO



PATROCÍNIO



# PG 07- Entrega de Obra

## VISTORIAS GUIADAS E ACOMPANHADA PELA EQUIPE TÉCNICA RESPONSÁVEL DA EMPRESA

- Melhor entendimento dos clientes quanto ao funcionamento dos sistemas;
- Melhor entendimento da garantia e do plano de manutenção;
- Diminuição dos números de chamados pós obras;
- Aumento de satisfação do cliente;
- Redução no custo empenhado no pós obra;



### TERMO DE RECEBIMENTO DA UNIDADE AUTÔNOMA

- OBRA: \_\_\_\_\_
- UNIDADE: \_\_\_\_\_
- PROPRIETÁRIO: \_\_\_\_\_

Item	Descrição	Atende?		Garantias e Manutenções
		Sim	Não	
Porta de Madeira	O alizar está fixado?			Garantia de 1 ano para empenamento, descolamento e fixação. <u>Evitar batidas fortes na porta e contato com água.</u>
	A porta está abrindo e fechando normalmente?			
	A porta está sem furos, riscos ou qualquer outro dano?			
Maçanetas e Ferragens	A maçaneta está funcionando normalmente?			Garantia de 1 ano para funcionamento e acabamento.
	As ferragens da porta estão com acabamento?			
	Chaves de todas as portas estão funcionando?			
Esquadrias de alumínio	As esquadrias abrem e fecham normalmente?			Garantia de 1 ano para partes móveis e 2 anos para borrachas, escovas, articulações, fechos e roldanas. Garantia de 1 ano para fixação dos vidros. <u>A cada ano realizar a substituição e a reconstrução do silicone das esquadrias.</u>
	Elas estão sem algum risco ou outro dano?			
	As esquadrias permanecem trancadas ao serem travadas?			
	Os vidros estão em perfeitas condições?			
Louças e Bancadas	Existe silicone no perímetro externo da esquadria?			Garantia de 1 ano. <u>A cada 6 meses verificar o funcionamento dos mecanismos das caixas acopladas.</u>
	As louças ou bancadas estão bem fixadas?			
	Elas estão sem danos, riscos ou manchas?			
	Existe silicone dando acabamento?			

REALIZAÇÃO



PATROCÍNIO



# PG 08-Assistência aos Cliente

## OBJETIVO

Indicar os processos de cada uma das operações da gestão de assistência aos clientes definindo as responsabilidades e autoridades para que se tenha confiança, mediante uma padronização, que os procedimentos serão executados conforme o planejado.

## PROCEDIMENTOS

### 1. Abertura de Solicitação de Assistência Técnica

telefone,  
e-mail,  
WhatsApp,  
site,  
aplicativo VEGA ou  
presencialmente



### 2. Agendamento de Visita Para Diagnóstico e Início das Assistências

### 3. Acompanhamento e Conclusão das Solicitações

CUSTO PÓS OBRA MÉDIO, POR EMPREENDIMENTO,  
REDUZIDO DE  
**1,89%** PARA **0,68%** DO CUSTO TOTAL

## REFERÊNCIA

- ABNT NBR 5674:2012 - Manutenção de Edificações;
- ABNT NBR 15575:2013 – Desempenho Parte 1: Requisitos Gerais;
- Código de proteção e defesa do consumidor;



NORMA  
BRASILEIRA

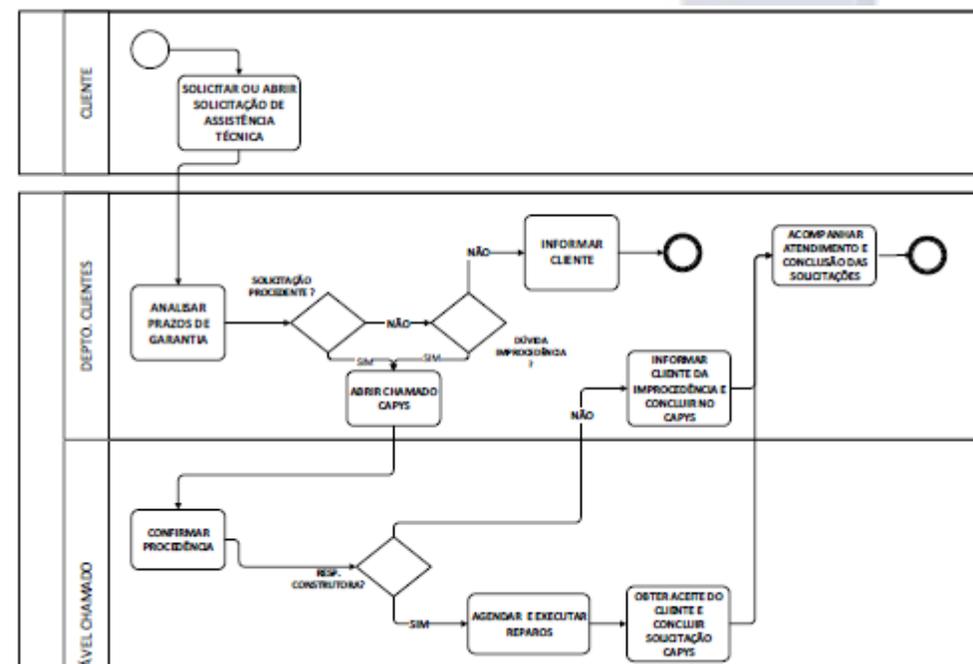
ABNT NBR  
5674

Manutenção de e  
o sistema de ges  
Building maintenance — B

NORMA  
BRASILEIRA

ABNT NBR  
15575-1

Edificações habitacionais — Desempenho  
Parte 1: Requisitos gerais  
Residential buildings — Performance  
Part 1: General requirements



REALIZAÇÃO



PATROCÍNIO



# MANUAL DA ÁREA COMUM

## FOCO

- USO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO IMÓVEL
- TERMO DE GARANTIA
- PROGRAMA DE MANUTENÇÃO

## OBJETIVO

- Informar aos proprietários e ao condomínio as características técnicas da edificação como construída;
- Descrever procedimentos recomendáveis e obrigatórios para a conservação, uso e manutenção da edificação, bem como para a operação dos equipamentos;
- Informar e orientar os proprietários e o condomínio, em linguagem adequada e de forma didática, com relação às suas obrigações no tocante à realização de atividades de manutenção e conservação, e de condições de utilização da edificação;
- Recomendar ações para prevenir a ocorrência de falhas ou acidentes decorrentes de uso inadequado;
- Recomendar ações para contribuir para que a edificação atinja a vida útil de projeto.



REALIZAÇÃO

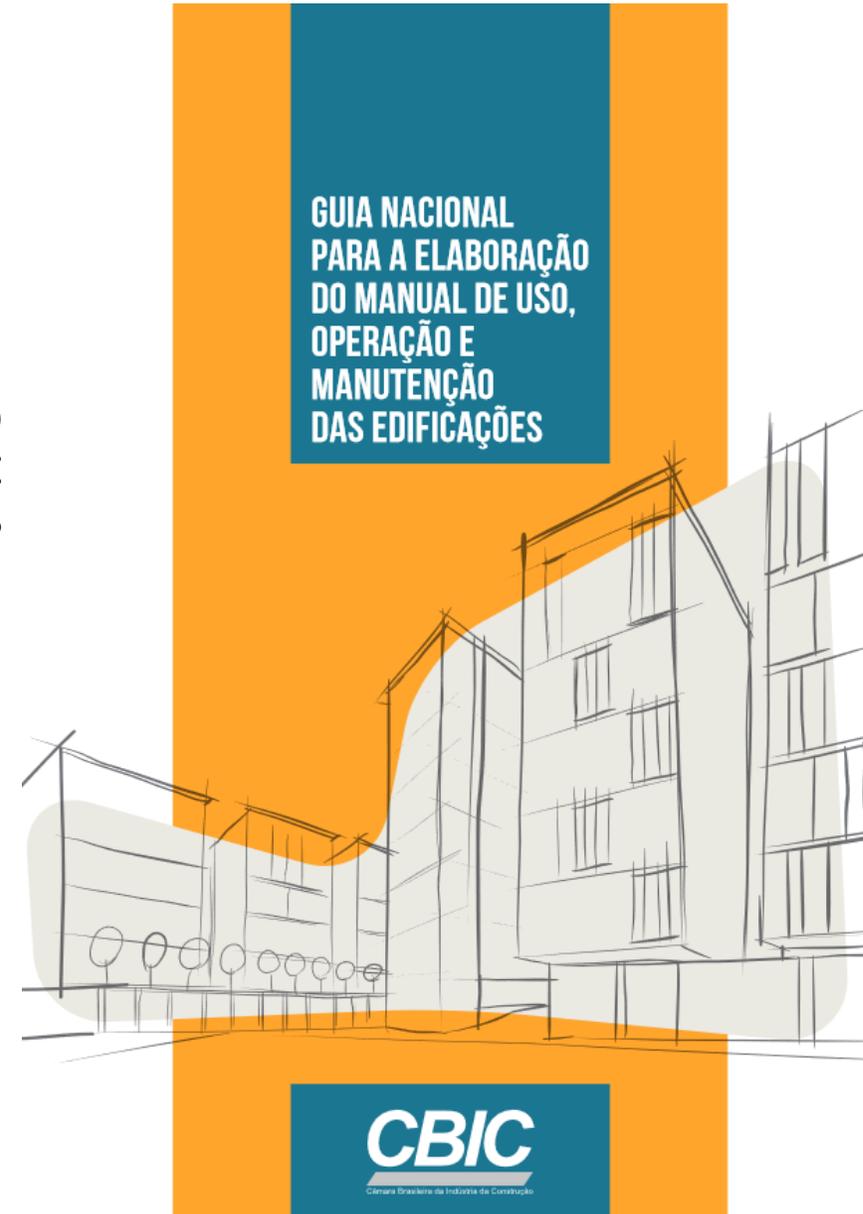


PATROCÍNIO



# MANUAL DA ÁREA COMUM

ENTIDADES DA CONSTRUÇÃO CIVIL AUXILIANDO AS INCORPORADORAS/ CONSTRUTORAS NA ELABORAÇÃO E APLICAÇÃO DOS MANUAIS COMO VERDADEIRAS FERRAMENTAS



REALIZAÇÃO



PATROCÍNIO



# Obrigado!

## Renato de Sousa Correia

Vice Presidente da CBIC - Região Centro Oeste

Vice Presidente do SINDUSCON - GO

Sócio Diretor da Vega Incorporações

[renato@grupovega.com.br](mailto:renato@grupovega.com.br)

[cbic@cbic.org.br](mailto:cbic@cbic.org.br)

[www.cbic.org.br](http://www.cbic.org.br)

@cbicbrasil

(61) 3317-1013



11 de novembro de 2021

REALIZAÇÃO



PATROCÍNIO

