

## 2.9 Entrega de Chaves

A funcionalidade de **Entrega de Chaves** permite organizar e controlar as etapas finais do processo com o cliente: a **vistoria do imóvel** e a **entrega das chaves**.

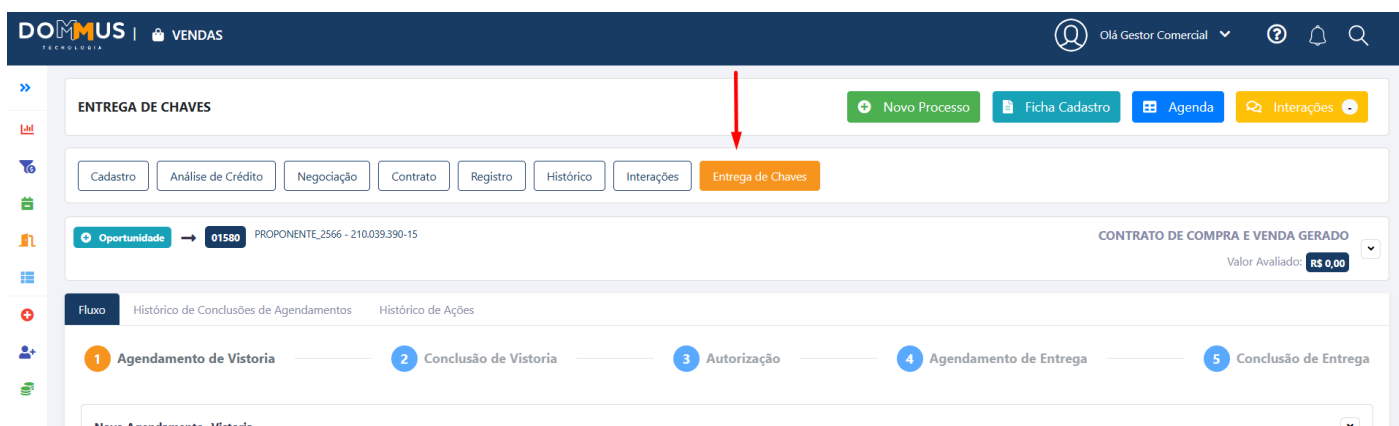
Por meio dessa funcionalidade, é possível:

- Agendar a vistoria do imóvel
- Definir data e horário do atendimento
- Selecionar o vistoriador responsável
- Registrar o resultado da vistoria
- Autorizar a entrega das chaves
- Realizar o agendamento da entrega

O cliente deve utilizar essa funcionalidade **quando o processo estiver próximo da finalização**, ou seja, quando o imóvel estiver pronto para ser vistoriado e entregue.

### Como acessar

**Agenda de Trabalho > Processo do Cliente > Aba Entrega de Chaves**



A aba **Entrega de Chaves** será exibida automaticamente quando o processo atingir a etapa definida nas configurações do empreendimento.

### Como utilizar (passo a passo)

O processo de entrega de chaves é dividido em etapas sequenciais:

1. Agendamento de Vistoria
2. Conclusão da Vistoria
3. Autorização

4. Agendamento de Entrega
5. Conclusão de Entrega

Cada etapa será liberada conforme o andamento do processo.

## Etapas do processo

### Etapa 1 — Agendamento de Vistoria

Nesta etapa, o usuário agenda a data e o horário em que a vistoria do imóvel será realizada.

### Como utilizar

1. Acesse a aba **Entrega de Chaves**
2. Clique na opção **Agendar Vistoria**
3. Selecione a **data** desejada
4. Escolha o **horário disponível**
5. Selecione o **vistoriador responsável**
6. Confirme o agendamento

A interface de usuário para o agendamento de vistoria. No topo, há uma barra de navegação com o ícone de 'Oportunidade', o número '01580' e o código 'PROPONENTE\_2566 - 210.039.390-15'. À direita, está o texto 'CONTRATO DE COMPRA E VENDA GERADO' e 'Valor Avaliado: R\$ 0,00'. Abaixo, há uma barra de 'Fluxo' com cinco etapas: 1. Agendamento de Vistoria (destacado), 2. Conclusão de Vistoria, 3. Autorização, 4. Agendamento de Entrega e 5. Conclusão de Entrega. O formulário principal, intitulado 'Novo Agendamento -Vistoria', contém campos para 'Data:' (com o valor '24/04/2026'), 'Horário:' (com o valor '08h00m à 09h00m') e 'Vistoriador:' (com o valor 'vistoriador\_0209'). Há também um campo de 'Recomendações' e um botão verde 'Agendar Vistoria' destacado com um retângulo vermelho.

## Campos

### Data da vistoria

Define o dia em que será realizada a vistoria.

### Ao preencher:

O sistema exibirá os horários disponíveis.

## Horário

Define o horário do atendimento.

### Ao preencher:

O horário ficará reservado para aquele processo.

## Vistoriador

Define o responsável por acompanhar o cliente.

### Ao preencher:

O profissional selecionado será vinculado ao atendimento.

## Resultado esperado

- A vistoria ficará agendada
- O horário será reservado
- O vistoriador será definido
- O processo seguirá para a etapa de conclusão da vistoria

## Etapa 2 — Conclusão da Vistoria

Após o agendamento e realização da vistoria, esta etapa é utilizada para registrar o resultado da vistoria realizada no imóvel.

Aqui, o usuário informa se a vistoria aconteceu, se foi aprovada e, quando necessário, anexa o termo de vistoria para dar continuidade ao processo.

1 Agendamento de Vistoria — 2 Conclusão de Vistoria — 3 Autorização — 4 Agendamento de Entrega — 5 Conclusão de Entrega

**Conclusão**

Vistoria realizada?  Sim.  Não. A vistoria foi aprovada?  Sim.  Não.

**Aprovado**

**TERMO DE AUTORIZAÇÃO - VISTORIA (Assinado Eletronicamente) (Assinado Digitalmente)**

TERMO\_DE\_AUTORIZACAO\_VISTORIA\_ASSINADO\_ELETRONICAMENTE\_ASSINADO\_DIGITALMENTE  Arraste e solte aqui

Motivo:

Validade:

# Como utilizar

1. Acesse a etapa **Conclusão da Vistoria**
  2. Informe se a **vistoria foi realizada**
  3. Caso tenha sido realizada, informe se a **vistoria foi aprovada**
  4. Se necessário, anexe o **Termo de Vistoria**
  5. Clique em **Aprovar** para continuar  
ou
  6. Clique em **Reprovar** e informe o motivo
- 

## Campos

### Vistoria realizada?

Indica se a vistoria do imóvel foi realizada.

**Ao selecionar:**

- **Sim:** Será possível informar o resultado da vistoria
  - **Não:** Será necessário realizar um novo agendamento
- 

### A vistoria foi aprovada?

Indica se o imóvel está apto para seguir no processo.

**Ao selecionar:**

- **Sim:** O processo poderá seguir para autorização
  - **Não:** Será necessário informar o motivo da reprovação
- 

## Termo de Autorização / Vistoria

Permite anexar o documento referente à vistoria realizada.

**Ao anexar:**

O documento ficará registrado no processo.

É necessário Aprovar o Termo, e Finalizar a Vistoria

The screenshot displays the DOMMUS system interface. At the top, there is a header with the logo and 'VENDAS' label, and a user profile 'Olá Gestor Comercial'. The main content area contains a form with two sections. Each section has a 'Motivo' text area and a 'Validade' date field (DD/MM/AAAA). Below each 'Validade' field are 'Reprovar' (red) and 'Aprovar' (green) buttons. The second section also features a document upload area labeled 'DOCUMENTOS DIVERSOS' with a 'CARREGAR' button and a drag-and-drop instruction. At the bottom of the form, there are three buttons: 'Cancelar Vistoria' (red), 'Salvar' (green), and 'Finalizar Vistoria' (blue). Two red arrows originate from the 'Reprovar' button of the second section and point towards the 'Salvar' and 'Finalizar Vistoria' buttons.

## ⚠ Pontos de atenção

- Caso a vistoria seja **reprovada**, é obrigatório informar o motivo
- Após os ajustes solicitados, será necessário realizar um **novo agendamento de vistoria**
- O anexo do termo pode ser obrigatório conforme a regra do empreendimento

## Resultado esperado

- O resultado da vistoria será registrado
- O documento poderá ser anexado
- O processo seguirá para autorização ou novo agendamento

## Etapa 3 — Autorização

Nesta etapa, um usuário com permissão específica valida se o processo pode seguir para a entrega de chaves.

Essa etapa funciona como uma liberação formal antes da entrega.

Fluxo Histórico de Conclusões de Agendamentos Histórico de Ações

1 Agendamento de Vistoria — 2 Conclusão de Vistoria — 3 Autorização — 4 Agendamento de Entrega — 5 Conclusão de Entrega

Autorização

Processo APTO para Entrega de Chaves.

Nenhuma parcela a validar.

AUTORIZAR ENTREGA

Nenhum modelo de impressão disponível para esse processo.

## Como utilizar

1. Acesse a etapa **Autorização**
2. Verifique as informações da vistoria
3. Clique em **Autorizar** para liberar a entrega  
ou
4. Clique em **Reprovar** caso não seja possível prosseguir

## ⚠ Pontos de atenção

- Apenas usuários com a **permissão de autorização habilitada** podem realizar esta etapa
- Sem autorização, não será possível agendar a entrega de chaves
- A vistoria deve estar aprovada para seguir

## Resultado esperado

- O processo será liberado para entrega de chaves
- O próximo passo será o agendamento da entrega

## Etapa 4 — Agendamento de Entrega

Nesta etapa, é definido o dia e horário em que as chaves serão entregues ao cliente.

## Como utilizar

1. Acesse a etapa **Agendamento de Entrega**
2. Selecione a **data da entrega**
3. Escolha o **horário disponível**
4. Confirme o agendamento

Fluxo Histórico de Conclusões de Agendamentos Histórico de Ações

1 Agendamento de Vistoria 2 Conclusão de Vistoria 3 Autorização 4 Agendamento de Entrega 5 Conclusão de Entrega

Novo Agendamento -

Data: \* 28/04/2026 Horário: \* 08h00m à 09h00m Vistoriador: \* vistoriador\_0209

Recomendações:

Agendar Entrega

## Resultado esperado

- A entrega de chaves ficará agendada
- O horário será reservado
- O processo seguirá para a conclusão da entrega

## Etapa 5 — Conclusão de Entrega

Esta é a etapa final do processo, onde é registrado que as chaves foram entregues ao cliente.

## Como utilizar

1. Acesse a etapa **Conclusão de Entrega**
2. Confirme que a entrega foi realizada
3. Registre as informações necessárias
4. Finalize o processo

1 Agendamento de Vistoria 2 Conclusão de Vistoria 3 Autorização 4 Agendamento de Entrega 5 Conclusão de Entrega

Conclusão

Ciente concordou com a entrega das chaves?  Sim, chaves entreguel  Não, o cliente recusou. A vistoria foi aprovada?  Sim.  Não.

Aprovado

TERMO DE AUTORIZAÇÃO - CHAVES (Assinado Eletronicamente) (Assinado Digitalmente)

TERMO\_DE\_AUTORIZACAO\_CHAVES\_ASSINADO\_ELETRONICAMENTE\_ASSINADO\_DIGITALMENTE  Arraste e solte aqui

Motivo: Validade: DD/MM/AAAA

Aguardando Upload

DOMMUS | VENDAS

Olá Gestor Comercial

CARREGAR Arraste e solte aqui

Motivo: Validade: DD/MM/AAAA

Reprovar Aprovar

Aguardando Upload

DOCUMENTOS DIVERSOS

CARREGAR Arraste e solte aqui

Motivo: Validade: DD/MM/AAAA

Reprovar Aprovar

Retroceder Salvar Finalizar Entrega de Chaves

## Resultado esperado

- A entrega das chaves será registrada
- O processo será finalizado
- O histórico ficará salvo no sistema

## Configurações necessárias antes de utilizar

Antes de utilizar a funcionalidade de entrega de chaves, algumas configurações precisam estar realizadas no sistema.

### 1) Configuração do modelo de vistoria no empreendimento

Na **Gestão de Empreendimentos**, é necessário definir:

- Se a vistoria e a entrega de chaves serão realizadas juntas  
ou
- Se serão realizadas separadamente

Também é necessário definir:

- A partir de qual etapa será exibida a aba **Entrega de Chaves**

### 2) Cadastro dos usuários responsáveis

É necessário ter usuários cadastrados com os seguintes papéis:

- Gestor de Vistoria
- Vistoriador

Esses usuários serão utilizados nas equipes.

---

### 3) Criação das equipes

Para que o agendamento funcione corretamente, é necessário:

- Criar a equipe de vistoria
- Criar a equipe de entrega de chaves
- Vincular o gestor
- Vincular os vistoriadores

Sem equipe cadastrada, o sistema não permitirá realizar agendamentos.

---

### 4) Configuração dos horários

Os horários disponíveis para vistoria e entrega precisam estar previamente cadastrados.

Esses horários são definidos para:

- Vistoriadores
- ou
- Gestores de vistoria

Sem horários configurados, não será possível realizar agendamentos.

---

## Resultado esperado

Ao utilizar corretamente a funcionalidade de **Entrega de Chaves**:

- A vistoria será agendada e registrada
  - O resultado da vistoria será controlado
  - A autorização será validada
  - A entrega das chaves será organizada
  - O processo será finalizado de forma segura e rastreável
- 

Revision #3

Created 24 April 2026 18:22:10 by Isadora Consultora Dommus

Updated 18 June 2026 13:43:20 by Suporte