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**.

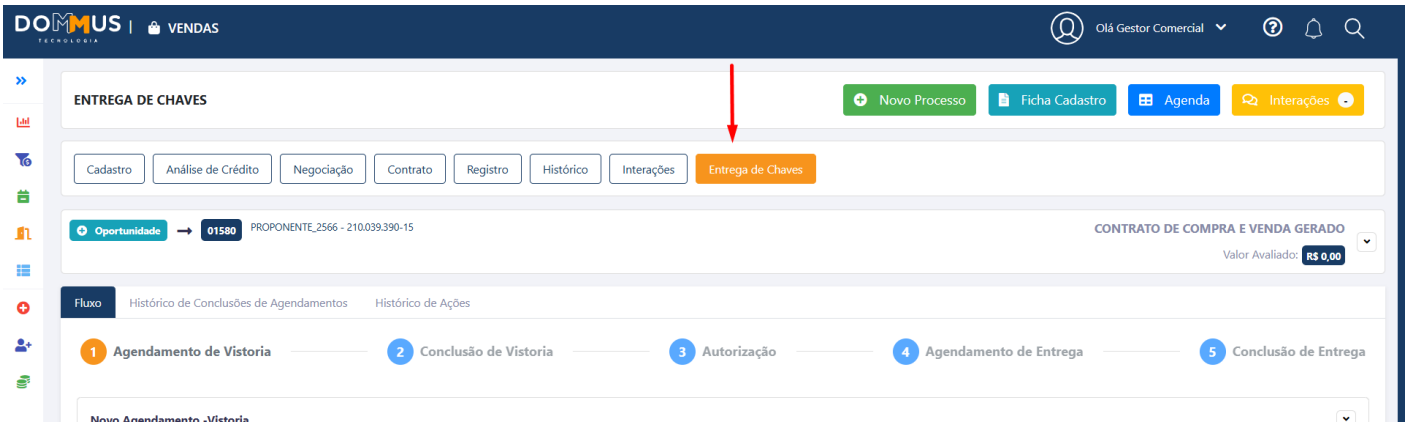
Por meio dessa funcionalidade, é possível:

- 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.

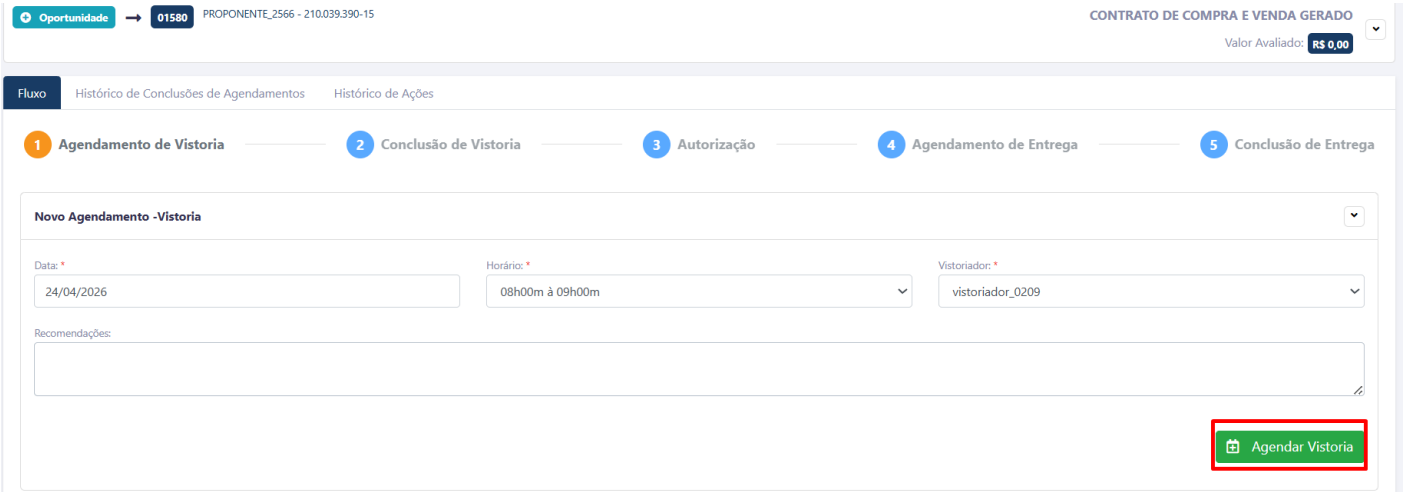
Etapas do processo

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



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.

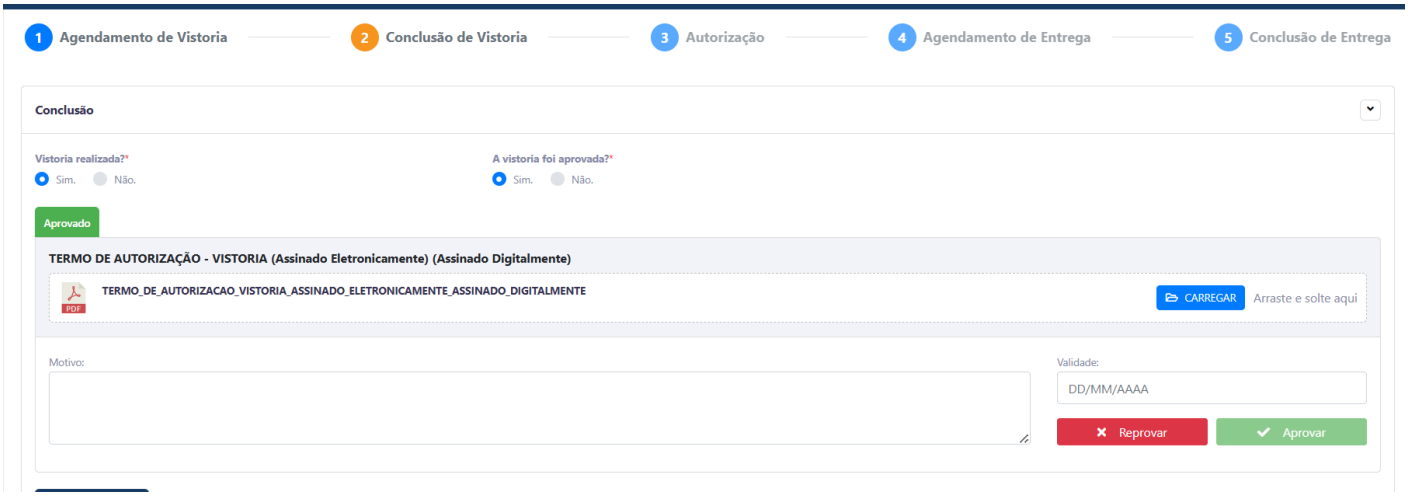
Resultado esperado

- 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.



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:

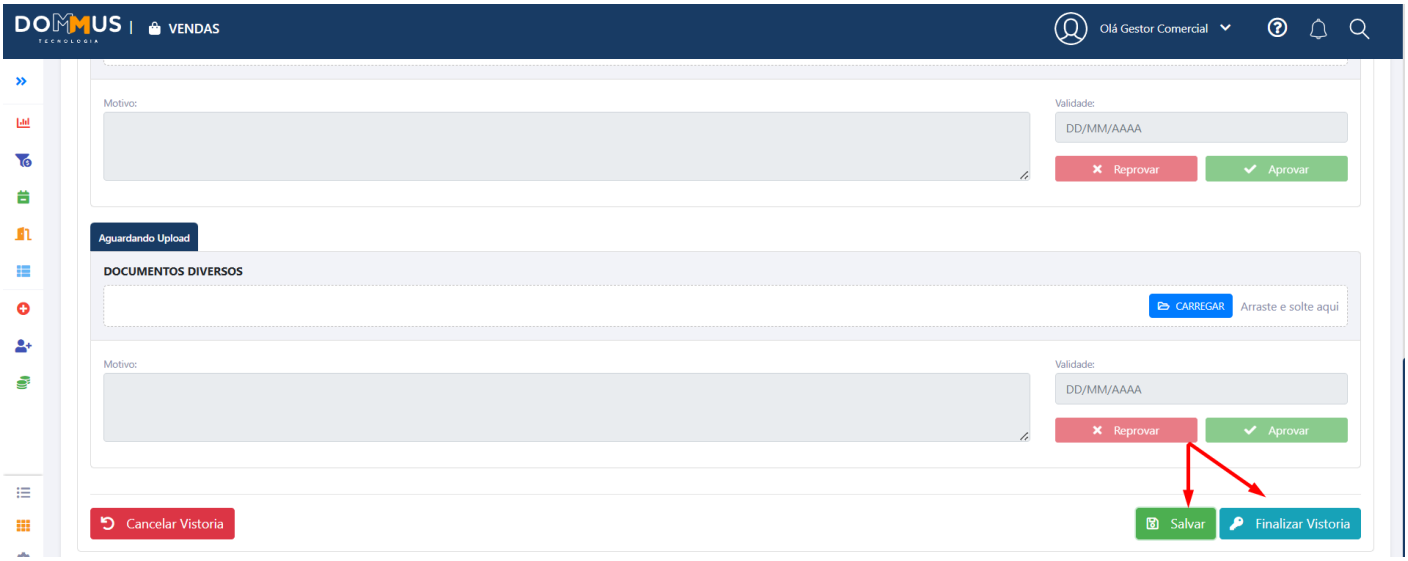
- **Sim:** O processo poderá seguir para autorização
- **Não:** Será necessário informar o motivo da reprovação

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



⚠ 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

---

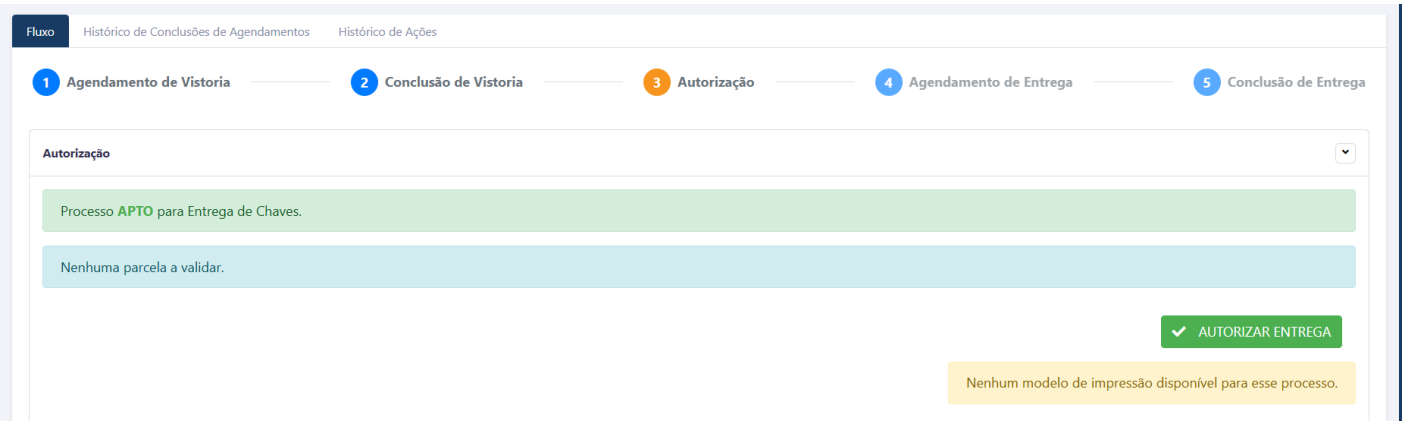
Resultado esperado

- 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.



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

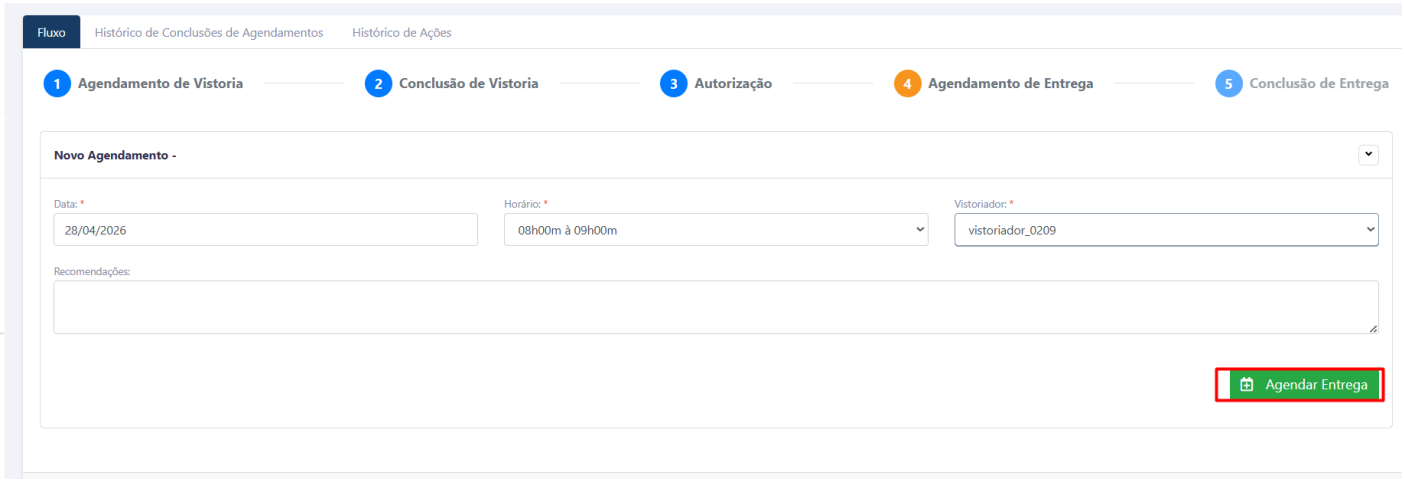
- O processo será liberado para entrega de chaves
- O próximo passo será o agendamento da entrega

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



Resultado esperado

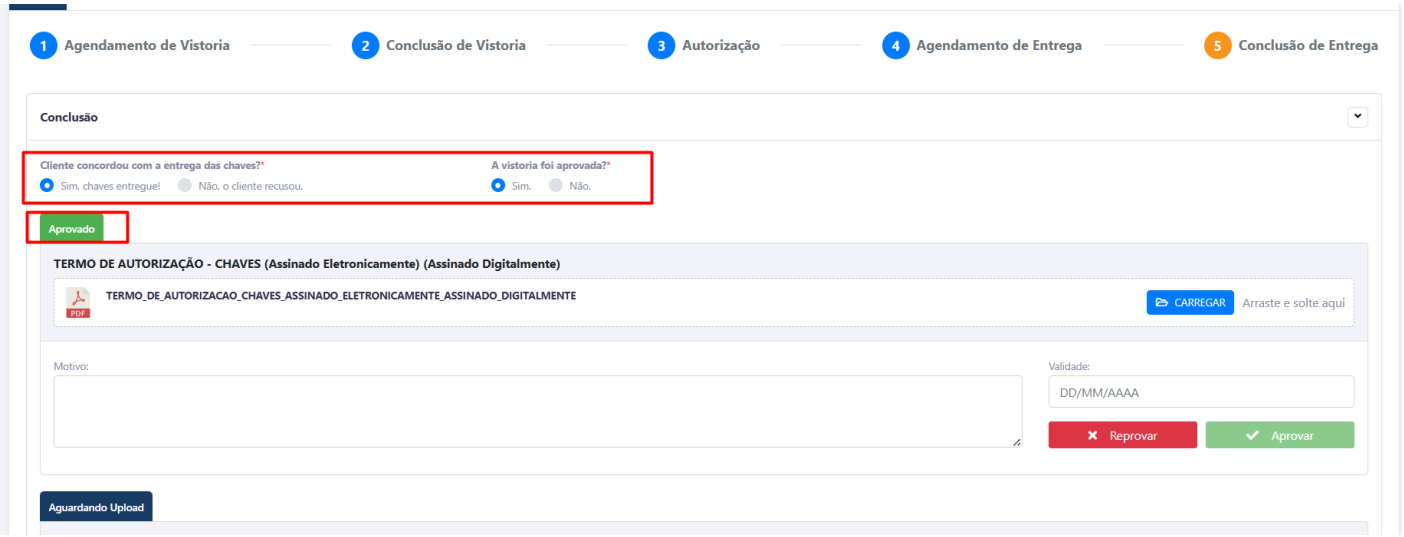
- A entrega de chaves ficará agendada
- O horário será reservado
- O processo seguirá para a conclusão da entrega

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





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
Updated 18 June 2026 13:43:20 by Suporte