

Procedimento – Administrativo de Locação

“Coisas incríveis

nunca são feitas

por uma única

pessoa.

São feitas

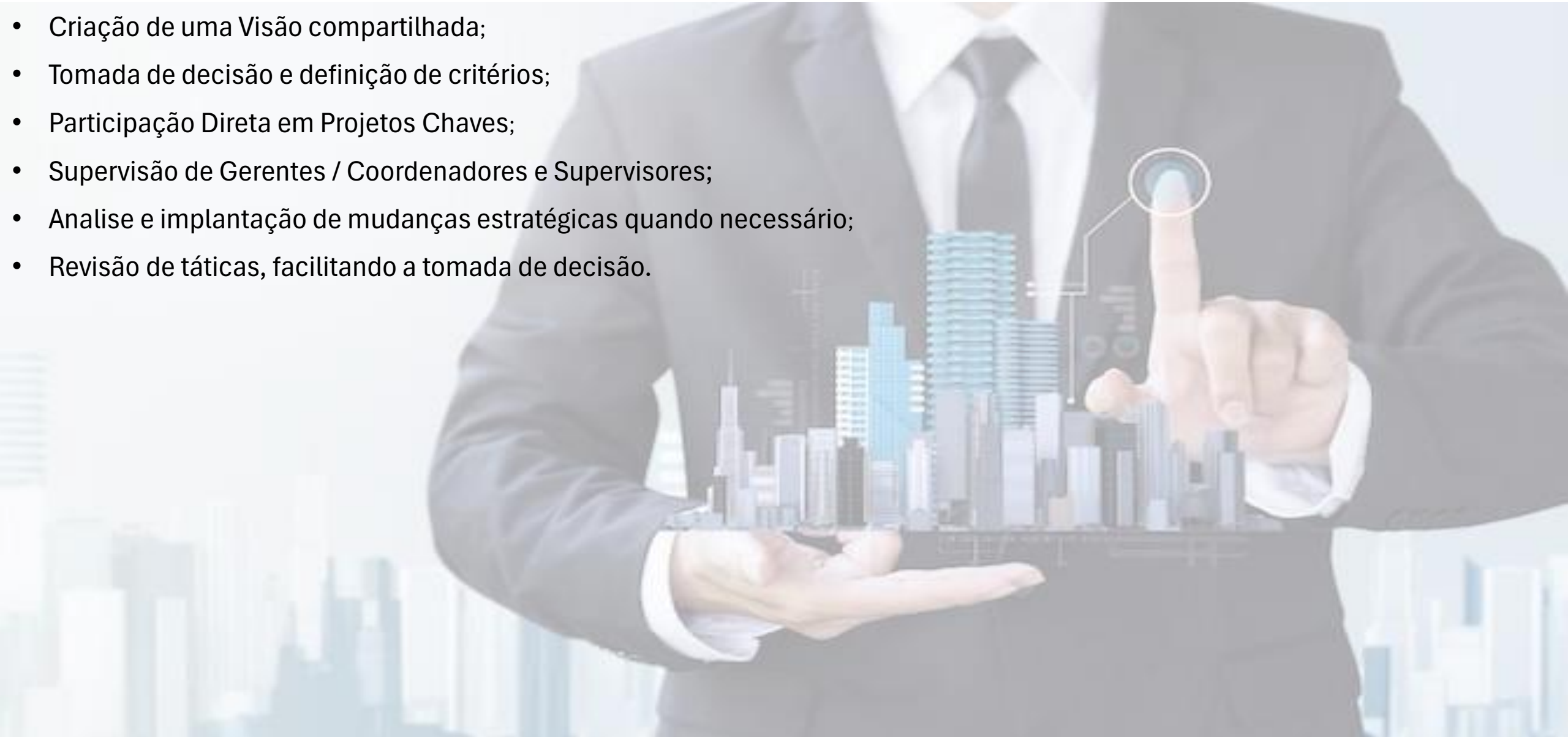
por um time”

i m ó v e i s

Steve Jobs

DIRETORA

- Criação de uma Visão compartilhada;
- Tomada de decisão e definição de critérios;
- Participação Direta em Projetos Chaves;
- Supervisão de Gerentes / Coordenadores e Supervisores;
- Analise e implantação de mudanças estratégicas quando necessário;
- Revisão de táticas, facilitando a tomada de decisão.



SUPERVISÃO

Definição de Objetivos

- Estabelecer metas claras e mensuráveis para o replanejamento;
- Priorizar os processos que necessitam de atenção imediata.

Planejamento Estratégico

- Desenvolver uma estratégia de implementação com cronogramas e responsáveis;
- Montar uma equipe dedicada para liderar o processo de cada setor.

Implementação

- Conduzir testes piloto para avaliar as mudanças propostas;
- Comunicar as mudanças à equipe, mantendo todos informados.

Treinamento e Desenvolvimento

- Providenciar treinamento para a equipe se adaptar às novas ferramentas e processos;
- Criar um plano para o desenvolvimento contínuo das habilidades da equipe;
- Orientar e treinar diariamente.

Monitoramento e Avaliação

- Estabelecer e monitorar indicadores-chave de desempenho;
- Manter um canal aberto de feedback para ajustes contínuos.

Ajustes e Melhorias Contínuas

- Realizar revisões periódicas dos processos;
- Preparar para adaptar o planejamento conforme as mudanças do mercado.

Documentação e Padronização

- Documentar todas as mudanças e processos
- Trabalhar na padronização dos processos para garantir consistência e eficiência.;
- Implantar e padronizar métricas.



BACKOFFICE


- Interagir com a Equipe nas principais demandas ;
- Suporte nos processos internos ;
- Resultado nos conflitos diários;
- Atendimento ao cliente;
- Suporte para a supervisão que atua na linha de frente;
- Prevenir e corrigir desvios nos procedimentos administrativos;
- Auxiliar nas orientações de regras e condutas profissional.



SETOR POSSE

- Apresentação para proprietários e inquilinos;
- Solicitação contratação de seguro incêndio junto a corretora de seguros;
- Realizar lançamentos de seguros incêndios no sistema e salvo na pasta;
- Solicitar contratação de seguro fiança junto a corretora de seguros;
- Realizar a conferência do seguro fiança e salvo na pasta;
- Solicitar pagamento título ao inquilino e enviar o comprovante de pagamento para a corretora de seguros;
- Realizar o acompanhamento do recebimento da apólice do título;
- Receber apólice do título, atualizar no sistema salvar na pasta;
- Enviar laudo de vistoria de entrada para assinatura de todas as partes envolvidas;
- Acompanhar as assinaturas digital;
- Realizar carta de boas-vindas para os novos inquilinos;
- Realizar protocolo de entrega de chaves;
- Emitir notas fiscais;
- Solicitar autorização de acesso junto a administradora de condomínios;
- Acompanhar autorização de acesso no condomínio;
- Acompanhar trocas de titularidades de contas de consumo;
- Realizar demonstrativo do 1º boleto de aluguel para o inquilino;
- Contratos não administrados, solicitar autorização de entregas de documentos aos inquilinos e fiadores;
- Montar pasta da nova locação;
- Realização do agendamento de vistoria de entrada, alinhamento entre locador, passar informações do agendamento na planilha;
- Acompanhamento para liberação de acesso do vistoriador no imóvel;
- Envio laudo de vistoria de entrada para assinatura digital; (Em caso da Sercove, antes do envio, precisamos enviar para leitura e aprovação do Sr. Ilmar e depois de aprovado, enviamos para assinatura);
- Realizar lançamentos na planilha diariamente no Google on-line;
- Confeccionar planilha de vistoria de entrada / fechamento.

SETOR FINANCEIRO

- 
- Pagamentos dos proprietários;
 - Fechamento de caixa (Sangria);
 - Emitir nota fiscal;
 - Validação das taxas de contrato (recebimento);
 - Reajuste;
 - Conferencia Fatura Porto Seguro / Tokio / TOO / Potencial;
 - Conferencia dos boletos bancários (Remessa);
 - Imputação dos contratos novos;
 - DIMOB;
 - Atualizações de condomínio;
 - Cobrança;
 - Atendimento;
 - Emissão de boletos Avulsos;
 - Ação Judicial de Cobrança / Despejo;
 - Encerramento dos contratos;
 - Registro dos pagamentos do dia pagos;
 - Pendencia Contábil;
 - Lançamento na Planilha Google on-line;
 - Fechamento mensal;
 - Cobrança de Estacionamento;
 - Abertura de Sinistro – Inadimplência.

SETOR MANUTENÇÃO

- RECEPÇÃO CONTRATO NOVO;
- RECEBER CONTESTAÇÃO 15 DIAS;
- ABRIR PASTA DE MANUTENÇÃO (CONTRATOS MADIA SISTEMA);
- ALIMENTAR A PASTA COM EMAIL E FOTOS DA CONTESTAÇÃO;
- INFORMAR NO SISTEMA RECEBIMENTO DE CONTESTAÇÃO 15 DIAS; VERIFICAR SE A CONTESTAÇÃO É DE ORDEM ESTÉTICA OU ESTRUTURAL;
- VERIFICAR SE AS INFORMAÇÕES NECESSITAM DE REPAROS NECESSÁRIOS EX. TROCA DE SIFÃO/ TORNEIRAS/ VALVULAS DE DESCARGAS/ LIMPEZAS DE CAIXA D'ÁGUA/ CALHAS;
- ESTRUTURAL – VAZAMENTOS/ PARTE ELÉTRICA/RACHADURAS/ INFILTRAÇÃO/ ENTUPIMENTO/MOFO/ TELHADOS, ETC;
- RECEBER NOTIFICAÇÕES DURANTE A VIGÊNCIA CONTRATUAL E INFORMAR NA PASTA DE MANUTENÇÃO TODAS AS OCORRÊNCIAS E ENVIO DE DOCUMENTO;
- ANALISAR A CAUSA DO DANO – ORIGEM E RESULTADO FINAL ANEXO DE CAUSALIDADE;
- VERIFICAR A PARTE LEGÍTIMA QUE DEVE REALIZAR O REPARO* ATENÇÃO: LOCATÁRIO SEMPRE RESPONDE PELA CONSERVAÇÃO E MAU USO;
- REALIZAR LANÇAMENTOS NO SISTEMA ADIÇÃO VALORES DE DESCONTO NEGOCIADAS ENTRE LOCADOR E LOCATÁRIO;
- INFORMAR A PLANILHA DE MANUTENÇÃO ON-LINE (GOOGLE) DIARIAMENTE;
- RECEPCIONAR CHAVES DO SETOR DE DESOCUPAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DE REPAROS;
- ENTRAR EM CONTATO COM PRESTADORES / LOCATÁRIO E LOCADOR PARA INFORMAR REPAROS DA VISTORIA DE SAÍDA;
- RECEPCIONAR OS REPAROS E INFORMAR A PASTA DE MANUTENÇÃO NOS CONTRATOS MADIA – SISTEMA;
- DEVOLUTIVA DE CHAVES PARA O SETOR DE DESOCUPAÇÃO *ATENÇÃO TRATAR CASO A CASO E NÃO DEIXAR QUE SE ESTENDA AS VISITAS E TEMPO DAS ENTREGAS DE ORÇAMENTO;
- NEGOCIAR COM O LOCADOR TEMPO PARA REPARO - INTERMEDIACÃO COM O SETOR DE DESOCUPAÇÃO;
- INFORMAR NA PLANILHA ON LINE GOOGLE TODAS AS INFORMAÇÕES REFERENTE A DESOCUPAÇÃO E NEGOCIAÇÃO ENTRE LOCADOR E LOCATÁRIO;
- OS EMAILS E WHATSSAP DEVEM SER ORGANIZADOS ATRAVÉS DE MÉTODOS ORGANIZACIONAIS (A DEFINIR PELA SUPERVISÃO E DIRETORIA) AS INFORMAÇÕES PARA QUE O ADMINISTRATIVO DE LOCAÇÃO TENHA FACILIDADE EM CHEGAR NAS INFORMAÇÕES E TAMBÉM NÃO;
- TODA E QUALQUER INFORMAÇÃO POR MÍNIMA QUE SEJA DEVE ESTAR LANÇADAS NO SISTEMA / PASTA DE MANUTENÇÃO CONTRATOS MADIA E NA PASTA DO SETOR MENSALMENTE EM CONJUNTO COM OS CONTRATOS NOVOS MES A MES / PLANILHA ON LINE GOOGLE;
- A GESTORA DEVERÁ SEMPRE RETORNAR PARA O LOCADOR E LOCATÁRIO NAS SOLICITAÇÕES QUE ESTEJAM REALIZADAS A MANUTENÇÃO EM GERAL;
- JAMAIS EM TEMPO ALGUM NÃO SE TERÁ RETORNO. A COMUNICAÇÃO DEVE SER CLARA, CONCISA E COM OBJETIVO DE EDUCAR NO QUE CABA AS OBRIGAÇÕES PARA CADA UMA DAS PARTES – LEMBRE-SE AS PARTES NÃO SABEM NEM SEMPRE O QUE É RESPONSABILIDADE DA MANUTENÇÃO PARA LOCADOR OU LOCATÁRIO, PRECISA INFORMAR;
- NÃO DEMONSTRE FAVORITISMO: ANALISE A CAUSA DO PROBLEMA DE FORMA IMPARCIAL;
- TRABALHAR COM MANUAL DO LOCADOR E LOCATÁRIO.

SETOR MANUTENÇÃO (SERCOVE)

Apresentação da Gestora

- Comunicar o locatário sobre o laudo de entrada e prazo de contestação 15 dias;
- Lançar no sistema a contestação e avisar o locador;
- Dar prazo para as manutenções de ordem estrutural / autorização para o locatário instalar, ou modificar;
- Abrir pasta de manutenção e realizar todos os atendimentos.

Renovações

- Procedimentos do setor de Renovação.

Notificação da Desocupação.

- Notificação Locatário: Retorno por e-mail – informações da desocupação – 30 dias – Formulário de envio de desocupação com o motivo – Explicação de vistoria – Contas de consumo;
- Envio de desocupação para o comercial;
- Aviso ao locador – Explicação da desocupação – 30 dias – Motivo da desocupação – Oferecimento da Exclusividade;
- Alimentação no Sistema Integrado e planilha Google on line (início ao fim do procedimento).

Cobrança das contas de Consumo e Agendamento da Vistoria

- 3 ultima contas de agua/ Luz/ Gás (Comparativo para fechamento da rescisão e possíveis débitos em aberto);
- Condomínio CND;
- Agendamento da vistoria – Explicativo acerca das possíveis pendencias. / Pedir Protocolo de desligue das contas;
- Avisar o Locador data e horário.

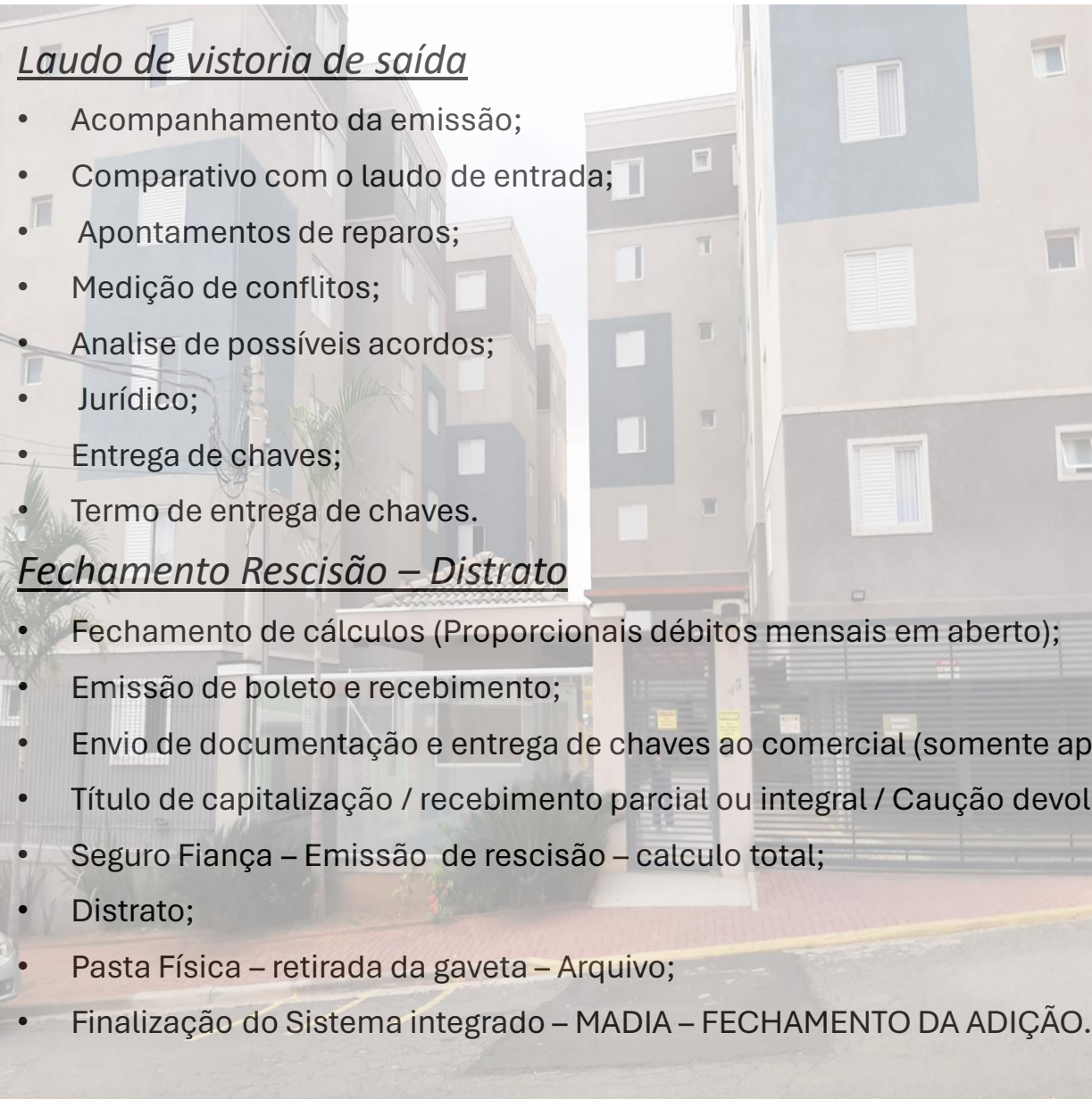
SETOR MANUTENÇÃO (SERCOVE)

Laudo de vistoria de saída

- Acompanhamento da emissão;
- Comparativo com o laudo de entrada;
- Apontamentos de reparos;
- Medição de conflitos;
- Análise de possíveis acordos;
- Jurídico;
- Entrega de chaves;
- Termo de entrega de chaves.

Fechamento Rescisão – Distrato

- Fechamento de cálculos (Proporcionais débitos mensais em aberto);
- Emissão de boleto e recebimento;
- Envio de documentação e entrega de chaves ao comercial (somente após entrega de chaves);
- Título de capitalização / recebimento parcial ou integral / Caução devolução parcial ou total atualizado;
- Seguro Fiança – Emissão de rescisão – calculo total;
- Distrato;
- Pasta Física – retirada da gaveta – Arquivo;
- Finalização do Sistema integrado – MADIA – FECHAMENTO DA ADIÇÃO.



SETOR RENOVAÇÃO

- TIRAR RELATÓRIO MENSAL DOS CONTRATOS DE RENOVAÇÃO / SEGURO INCENDIO / GARANTIAS CONTRATUAIS;
- MONTAR PLANILHA EM EXCEL E ABRIR PASTA MENSALMENTE;
- COLOCAR TODAS AS RENOVAÇÕES NA PLANILHA ON LINE GOOGLE – DIARIAMENTE;
- CONFRONTAR AS RENOVAÇÕES COM O SISTEMA / PASTA FISICA OU VIRTUAL E RELATORIO CORSEG;
- RENOVAÇÕES DEVEM ESTAR TODAS LANÇADAS NO SISTEMA E NA PLANILHA ATÉ O FINAL DO MÊS;
- ENVIAR NOTIFICAÇÃO PARA O LOCATÁRIO DA EMISSÃO DA APÓLICE EM ATÉ 02 DIAS CASO NÃO RESPONDA OS ORÇAMENTOS RECEBIDOS POR WHATSSAP OU EMAIL;
- RENOVAÇÕES DE CONTRATOS DEVEM SER ANALISADOS CASO A CASO - INTERMEDIÇÃO DE NEGOCIAÇÃO ENTRE AS PARTES / NÃO DEIXAR DESOCUPAR O IMÓVEL;
- RENOVAÇÃO DOS TÍTULOS DE GARANTIA SE NEGATIVO PARA RENOVAR JÁ SE INFORMAR E NEGOCIAR JUNTO AO LOCADOR CASO DE ALUGUEL;
- HAVENDO ALTERAÇÃO DE ALUGUEL – INFORMAR O SISTEMA – ALTERAR VALOR NA ADIÇÃO;
- PEDIR ANÁLISE DE PERFIL E DOCUMENTAÇÃO DE GARANTIA FIADOR NAS RENOVAÇÕES DE CONTRATOS;
- SERCOVE SEMPRE TERÁ UMA ADMINISTRAÇÃO DIFERENCIADA * ATENÇÃO: JAMAIS DEIXAR NENHUMA PASTA DA SERCOVE SEM AS DEVIDAS RENOVAÇÕES;
- ADITIVOS DE CONTRATOS – RECEBEU A SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO A GESTORA IMEDIATAMENTE INFORMAR O SISTEMA / MUDAR O STATUS ADITIVO / INFORMAR NA PASTINHA DO SISTEMA A SOLICITAÇÃO DO PEDIDO E A PLANILHA ON-LINE GOOGLE;
- ANALISAR CASO A CASO PARA CADA ADITIVO * AS ALTERAÇÕES DEVEM SER REALIZADAS DENTRO DO MÊS OU EM 15 DIAS;
- TODAS AS NEGOCIAÇÕES SERÃO LANÇADAS NO SISTEMA / NA PASTA DE RENOVAÇÃO E PLANILHA ON LINE GOOGLE / NENHUMA INFORMAÇÃO SERÁ OCULTADA;
- **NÃO SERÁ ADMITIDO PELA GESTORA O RETORNO PARA AS PARTES - LEMBRE-SE SE HA PEDIDO PARA ALTERAÇÃO É URGENTE, CASO CONTRÁRIO O CONTRATO SEGUE O SEU FLUXO DE VIGENCIA NORMAL;**
- CARTA DE PREFERÊNCIA - DEVE TER UMA TRATATIVA AGIL E RÁPIDA AS PARTES DEVEM SER INFORMADAS – PONTO FORTE: NÃO DEIXAR O LOCATÁRIO DESOCUPAR POPIS NEM SEMPRE A VENDA ACONTECE DE FORMA IMEDIATA – A GESTORA DEVE TRABALHAR COM A EXPANSÃO DE INFORMAÇÃO.

SETOR DESOCUPAÇÃO

Notificação da Desocupação

- Notificação Locatário: Retorno por e-mail – informações da desocupação – 30 dias – Formulário de envio de desocupação com o motivo – Explicação de vistoria – Contas de consumo;
- Envio de desocupação para o comercial;
- Aviso ao locador – Explicação da desocupação – 30 dias – Motivo da desocupação – Oferecimento da Exclusividade;
- Alimentação no Sistema Integrado e Google on-line.

Cobrança das contas de Consumo e Agendamento da Vistoria

- 3 ultima contas de agua/ Luz/ Gás (Comparativo para fechamento da rescisão e possíveis débitos em aberto;
- Condomínio CND;
- Agendamento da vistoria – Explicativo acerca das possíveis pendencias;
- Avisar o Locador data e horário;

Laudo de vistoria de saída

- Acompanhamento da emissão;
- Comparativo com o laudo de entrada;
- Apontamentos de reparos;
- Medição de conflitos;
- Análise de possíveis acordos;
- Jurídico;
- Entrega de chaves;
- Termo de entrega de chaves;



SETOR DESOCUPAÇÃO

Fechamento Rescisão – Distrato

- Fechamento de cálculos (Proporcionais débitos mensais em aberto);
- Emissão de boleto e recebimento;
- Envio de documentação e entrega de chaves ao comercial (somente após entrega de chaves);
- Título de capitalização / recebimento parcial ou integral / Caução devolução parcial ou total atualizado;
- Seguro Fiança – Emissão de rescisão – calculo total;
- Distrato;
- Pasta Física – retirada da gaveta – Arquivo;
- Finalização do Sistema integrado – MADIA – FECHAMENTO DA ADIÇÃO.

