

Referencial AQUA-HQE Residencial

Gestão de Empreendimentos e Governança –
AQUA-HQE Edifícios Residenciais
certificado pela Fundação Vanzolini
em parceria com Cerqual.

Versão 00: 22 de novembro de 2024

www.qualitel.org

136 Boulevard Saint Germain - 75006 Paris – França

www.vanzolini.org.br

Rua Camburiú, 255 - Alto da Lapa, São Paulo - SP, 05058-020



AVISO

O presente referencial elaborado pela Certificadora CERQUAL Qualitel e adequado para o Brasil pela Fundação Vanzolini, está protegido por direitos autorais reconhecido pela Convenção de Berna - Todos os direitos reservados.

Agradecimentos

Contribuíram para a elaboração do Referencial de Certificação AQUA-HQE para edifícios residenciais:

- Bianca Bonachela de Oliveira
- Débora Piacente de oliveira
- Felipe Queiroz Coelho
- Manuel Carlos Reis Martins



SUMÁRIO

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES	6
INTRODUÇÃO	6
1. ESCOPO	8
2. REFERÊNCIA NORMATIVA	10
3. TERMOS E DEFINIÇÕES	12
4. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO	14
4.1. ENTENDENDO A ORGANIZAÇÃO E SEU CONTEXTO.....	14
4.2. ENTENDENDO AS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DAS PARTES INTERESSADAS	14
4.3. DETERMINANDO O ESCOPO DO SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL	14
4.4. SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL.....	15
5. LIDERANÇA	17
5.1. COMPROMISSO COM UM SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL.....	17
5.2. POLÍTICA	17
5.3. PAPÉIS, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES	18
6. PLANEJAMENTO	21
6.1. GESTÃO DE RISCOS	21
6.2. MÉTODO DE TRABALHO COLABORATIVO	21
7. APOIO	23
7.1. RECURSOS	23
7.2. COMPETÊNCIA.....	23
7.3. POLÍTICA DE COMPRA	24
7.4. COMUNICAÇÃO	24
7.5. GESTÃO DE DOCUMENTOS	25
7.6. MARKETING.....	25
8. OPERAÇÃO	28
8.1. CONTEXTO	28
8.1.1. <i>Estudos preliminares</i>	28
8.1.2. <i>Necessidades e expectativas das partes interessadas</i>	28
8.2. DEFINIÇÃO DO PROGRAMA DE NECESSIDADES	30
8.3. PLANEJAMENTO.....	31
8.3.1. <i>Gestão de riscos</i>	31
8.3.2. <i>Planejamento da operação</i>	31
8.4. RECURSOS.....	33
8.4.1. <i>Critérios de seleção de provedores externos</i>	33
8.4.2. <i>Contratos e atribuições de prestadores externos</i>	33
8.4.3. <i>Gestão de documentos</i>	34
8.4.4. <i>Informação e comunicação</i>	34
8.5. MONITORAMENTO E REVISÕES	36

8.6.	APRENDIZAGEM.....	37
9.	AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	39
9.1.	MONITORAMENTO.....	39
9.2.	AVALIAÇÃO DO SISTEMA.....	39
9.3.	RECLAMAÇÕES E PESQUISAS DE SATISFAÇÃO	40
10.	MELHORIA.....	42
10.1.	NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA	42
10.2.	MELHORIA CONTÍNUA.....	42



Introdução

Histórico de alterações

Versões anteriores deste documento são substituídas pela versão atual.

Número da versão e data	Data de implementação	Principais alterações feitas
00 22/11/2024	01/01/2025	Primeira implementação.

Introdução

O conteúdo da norma AQUA-HQE Residencial é composto por 3 documentos:

- Referencial de Avaliação do Desempenho de edifícios residenciais em construção e renovação,
- Referencial do sistema de gestão de empreendimentos e governança para edifícios residenciais em construção e renovação,
- Referencial de requisitos para atendimento ao cliente de empreendimentos em construção e reforma.

A certificação AQUA- HQE Edifícios Residenciais contribui para o alcance de 10 dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) estabelecidos pelas Nações Unidas para alcançar um futuro melhor e mais sustentável para todos.

Este documento especifica os requisitos de gestão relativos ao desempenho de edifícios residenciais em construção e renovação.

A seção Sistema de Gestão Responsável possui dois níveis de maturidade:

- **MG1:** 1^o nível de Gestão, correspondente a certificação de um empreendimento (certificação de um empreendimento individual);
- **MG2:** 2^o nível de Gestão, correspondente à implementação de um Sistema de Gestão que inclui um conjunto de empreendimentos dentro de um escopo (certificação de empreendedor AQUA-HQE).

Capítulo 1

Escopo

I. Escopo

	GESTÃO DE OPERAÇÃO	SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL
	MG1	MG2
<p>SMR.1.1</p> <p>Esta seção define as disposições que devem ser atendidas pelas organizações (empreendedores privados e públicos, incorporadoras, construtoras, etc.) para estabelecer um sistema de gestão tanto de um único empreendimento quanto um conjunto de empreendimentos conforme nível de maturidade definido acima.</p>	•	•

Capítulo 2

Referência normativa

2. Referência normativa

	OPERAÇÃO DE GESTÃO	SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL
	MGI	MG2
<p>SMR.2.1</p> <p>No âmbito das suas atividades, considera-se que a organização abrangida por este documento conhece e compreende todas as leis, regulamentos e normas a cumprir, incluindo os textos internacionais sobre responsabilidade social e os princípios e direitos fundamentais do trabalho definidos na OIT declaração adotada em 1998.</p>	<ul style="list-style-type: none">•	<ul style="list-style-type: none">•

Capítulo 3

Termos e definições

3. Termos e definições

	OPERAÇÃO DE GESTÃO	SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL
	MG1	MG2
<p>SMR.3.1</p> <p>Os termos utilizados neste documento referem-se às definições dadas nas normas de gestão ISO 9001 e 14001.</p>	<ul style="list-style-type: none">•	<ul style="list-style-type: none">•

Capítulo 4

Contexto da Organização

4. Contexto da organização

4.1. Entendendo a organização e seu contexto

	OPERAÇÃO DE GESTÃO	SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL
	MGI	MG2
<p>SMR.4.1.1</p> <p>A organização deve determinar as questões sociais, econômicas e ambientais que podem afetar sua capacidade de implementar e manter seu sistema de gestão.</p>		<ul style="list-style-type: none">

4.2. Entendendo as necessidades e expectativas das partes interessadas

	OPERAÇÃO DE GESTÃO	SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL
	MGI	MG2
<p>SMR.4.2.1</p> <p>A organização deve determinar, em relação às suas atividades, as partes interessadas e suas necessidades e expectativas.</p>		<ul style="list-style-type: none">

4.3. Determinando o escopo do Sistema de Gestão Responsável

	OPERAÇÃO DE GESTÃO	SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL
	MG1	MG2
<p>SMR.4.3.1</p> <p>A organização deve determinar os limites e a aplicabilidade de seu sistema de gestão para estabelecer seu escopo em relação ao escopo de certificação definido pelas regras de certificação. Para tal, deve ter em conta o contexto da sua atividade, as necessidades e expectativas das partes interessadas acima definidas e a sua organização.</p>		<ul style="list-style-type: none">

4.4. Sistema de Gestão Responsável

	OPERAÇÃO DE GESTÃO	SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL
	MG1	MG2
<p>SMR.4.4.1</p> <p>A organização deve estabelecer, documentar, implementar, atualizar e melhorar continuamente um sistema de gestão de acordo com os requisitos desta seção e determinar como ele atende a esses requisitos.</p>		<ul style="list-style-type: none">

Capítulo 5

Liderança

5. Liderança

5.1. Compromisso com um Sistema de Gestão Responsável

	OPERAÇÃO DE GESTÃO	SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL
	MGI	MG2
<p>SMR.5.1.1</p> <p>A alta direção deve demonstrar seu compromisso com um Sistema de Gestão Responsável. Como tal, expressa as ações que desenvolve e comunica aos seus colaboradores as suas expectativas em relação à implementação do Sistema de Gestão Responsável na sua organização.</p>		<ul style="list-style-type: none">

5.2. Política

	OPERAÇÃO DE GESTÃO	SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL
	MGI	MG2
<p>SMR.5.2.1</p> <p>A Alta direção deve definir a política geral que deseja desenvolver dentro de sua organização. Pode definir objetivos em termos de qualidade de trabalho e desenvolvimento sustentável, ambiental, social e econômico. Esta política deve ser atualizada e mantida atualizada.</p>		<ul style="list-style-type: none">

<p>SMR.5.2.2</p> <p>A política deve incluir as orientações que procura desenvolver. Às orientações podem ser associados objetivos quantificados e indicadores, de forma a verificar mais facilmente se os objetivos foram alcançados.</p>		<ul style="list-style-type: none"> •
<p>SMR.5.2.3</p> <p>A alta direção deve garantir que esta política seja comunicada de maneira apropriada para as partes interessadas pertinentes, como apropriado.</p>		<ul style="list-style-type: none"> •
<p>SMR.5.2.4</p> <p>A alta direção deve revisar ou consolidar suas orientações em um comitê ad hoc. Deve desencadear ações que visem a melhoria da adequação e eficácia do seu sistema de gestão.</p>		<ul style="list-style-type: none"> •

5.3. Papéis, responsabilidades e autoridades

	OPERAÇÃO DE GESTÃO	SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL
	MG1	MG2
<p>SMR.5.3.1</p> <p>A alta direção deve garantir que funções, responsabilidades e poderes sejam definidos e comunicados aos funcionários, por meio de um organograma atualizado.</p>		<ul style="list-style-type: none"> •
<p>SMR.5.3.2</p>		<ul style="list-style-type: none"> •

A Alta direção deve nomear uma ou mais pessoas encarregadas de criar, implementar e atualizar o sistema de gestão. Essas pessoas também devem relatar o funcionamento do sistema e suas necessidades de melhoria.

Capítulo 6

Planejamento

6. Planejamento

6.1. Gestão de riscos

	GESTÃO DO EMPREENDIMENTO	SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL
	MG1	MG2
<p>SMR.6.1.1</p> <p>A alta direção deve determinar os riscos e oportunidades económicas, sociais e ambientais a ter em conta no contexto das suas atividades, de forma a prevenir ou reduzir os efeitos secundários e inserir-se numa dinâmica de melhoria contínua.</p> <p>A informação documentada sobre os riscos e oportunidades a ter em conta deve ser mantida atualizada.</p>		<ul style="list-style-type: none"> •

6.2. Método de trabalho colaborativo

	OPERAÇÃO DE GESTÃO	SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL
	MG1	MG2
<p>SMR.6.2.1</p> <p>A alta direção dota-se de meios para explorar a informação resultante do modelo digital produzido.</p> <p>Por exemplo: Formação, operações piloto, adaptação de processos, organização de equipas em torno de um método de trabalho colaborativo, etc.</p>		<ul style="list-style-type: none"> •

Capítulo 7

Apoio

7. Apoio

7.1. Recursos

	OPERAÇÃO DE GESTÃO	SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL
	MG1	MG2
<p>SMR.7.1.1</p> <p>A Alta direção deve identificar e disponibilizar os recursos humanos, organizacionais, técnicos e financeiros necessários para:</p> <ul style="list-style-type: none"> o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua do Sistema de Gestão. a execução dos trabalhos de acordo com os requisitos técnicos e os requisitos de qualidade de serviço e de informação ao cliente. 		<ul style="list-style-type: none">

7.2. Competência

	OPERAÇÃO DE GESTÃO	SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL
	MG1	MG2
<p>SMR.7.2.1</p> <p>A alta direção delega nos vários departamentos as responsabilidades e autoridades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> determinar as competências necessária de pessoa(s) para atingir seus objetivos; assegurar que essas pessoas sejam competentes, com base em educação, treinamento ou experiência apropriados. 		<ul style="list-style-type: none">

Isto exige:

- definir , em forma de organograma, a organização e estrutura geral de cada área;
- preparar uma descrição das missões (por exemplo, descrição do trabalho) a serem executadas para cada função;
- adaptar o plano de treinamento de acordo com as necessidades, lacunas identificadas durante as revisões de habilidades e desempenho esperado.

7.3. Política de compra

SMR.7.3.1

A organização define uma política de compras responsáveis, no âmbito dos empreendimentos, tendo por base a sua organização, o contexto da sua atividade, as necessidades e expectativas das partes interessadas. Esta política inclui pelo menos um critério em cada pilar do desenvolvimento sustentável, nomeadamente económico, social e ambiental.

OPERAÇÃO DE GESTÃO

SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL

MG1

MG2

•

7.4. Comunicação

SMR.7.4.1

Quando a organização opta por comunicar o seu compromisso com a certificação interna e externamente, deve fazê-lo de

OPERAÇÃO DE GESTÃO

SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL

MG1

MG2

•

forma controlada (estratégia, plano, procedimento, etc.) e em conformidade com as regras de utilização da marca AQUA e a marca HQE.

7.5. Gestão de documentos

	OPERAÇÃO DE GESTÃO	SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL
	MGI	MG2
<p>SMR.7.5.1</p> <p>Um monitoramento das legislações, regulamentos e normas aplicáveis deve ser realizado por área de atividade. As informações são divulgadas às partes envolvidas.</p>		•
<p>SMR.7.5.2</p> <p>Os documentos relacionados ao Sistema de Gestão devem ser controlados e gerenciados de acordo com um procedimento que estabeleça os métodos de validação, distribuição, atualização, rastreabilidade e armazenamento, de forma a ter informações sempre confiáveis e disponíveis.</p>		•

7.6. Marketing

	OPERAÇÃO DE GESTÃO	SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL
	MGI	MG2
<p>SMR.7.6.1</p> <p>A oferta comercial deve incluir os seguintes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • documentação de apresentação da empresa, 		•

- materiais de marketing (folhetos, maquetes, etc.)
- tabela de preços
- plantas
- um contrato padrão,
- serviços relacionados com a oferta comercial,
- argumentos relacionados com a oferta comercial certificada (e.g. vantagens em termos de localização, qualidade do projeto e construção, ambiente habitacional, serviços, conveniências, opções de financiamento, respeito pelo ambiente, conforto, etc.).

Aspectos específicos adicionais também podem estar incluídos na proposta de vendas (financiamento, procura de locatário, garantia de aluguel, etc.).

SMR.7.6.2

As equipes responsáveis pelo marketing devem ser informadas do compromisso global da certificação AQUA-HQE, no seu conteúdo, informações sobre o processo de certificação e quaisquer outras informações relevantes para auxiliar na comunicação com os clientes.

-

Capítulo 8

Operação

8. Operação

8.1. Contexto

8.1.1. Estudos preliminares

	OPERAÇÃO DE GESTÃO	SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL
	MG1	MG2
<p>SMR.8.1.1.1</p> <p>Uma análise das características positivas e das restrições do local do empreendimento é realizada durante a fase de projeto. Esta análise deve permitir dispor de elementos que permitam uma boa integração da obra no terreno e em seu contexto.</p> <p>Este estudo pode ser iniciado assim que o terreno for selecionado. Deve conter as recomendações a serem implementadas necessárias à elaboração do programa, por tema analisado e/ou na forma de avaliação global.</p> <p>A análise do local deve ser distribuída a todas as partes interessadas relevantes.</p>	•	•

8.1.2. Necessidades e expectativas das partes interessadas

	OPERAÇÃO DE GESTÃO	SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL
	MG1	MG2
<p>SMR.8.1.2.1</p> <p>As necessidades e expectativas das partes interessadas internas e externas são identificadas com base em:</p>	•	•

- Exigências regulamentares e legais;
- os requisitos de eventuais investidores;
- retorno da experiências de empreendimentos anteriores, por meio de pesquisas de satisfação dos ocupantes, conhecimento organização e na experiência adquirida;
- as expectativas dos futuros ocupantes na medida em que é possível apreender nesta fase inicial do empreendimento (estudos de mercado, dados estatísticos, pesquisas com os ocupantes), pedidos de reservas, etc.

8.2. Definição do Programa de Necessidades

	OPERAÇÃO DE GESTÃO	SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL
	MG1	MG2
<p>SMR.8.2.1.1</p> <p>O programa de necessidades do empreendimento é estabelecido e leva em consideração os seguintes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a natureza e localização do empreendimento, layout do(s) lote(s); • o número, natureza e tipologias (para casas agrupadas incluindo áreas comuns), faixa de variação de suas áreas e orientações; • os requisitos arquitetônicos, técnicos e funcionais pretendidos; • o nível de serviços e equipamentos desejados; • Etiquetas e outros sistemas de certificação almejados; • perfis de desempenho visados; • orçamento da execução e estimativas de custo de uso e operação, de conservação e de manutenção; o cronograma das diferentes fases do empreendimento. 	•	•

8.3. Planejamento

8.3.1. Gestão de riscos

	OPERAÇÃO DE GESTÃO	SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL
	MG1	MG2
<p>SMR.8.3.1.1</p> <ul style="list-style-type: none"> Os riscos legais, comerciais, técnicos, ambientais, financeiros e tributários associados ao empreendimento devem ser identificados e avaliados. Esta avaliação de risco permite implementar quaisquer ações preventivas durante o planejamento, projeto ou execução do empreendimento. 	•	•

8.3.2. Planejamento da operação

	OPERAÇÃO DE GESTÃO	SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL
	MG1	MG2
<p>SMR.8.3.2.1</p> <p>Para cada projeto, o planejamento deve ser realizado de acordo com as responsabilidades e funções associadas.</p> <p>Inclui os seguintes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> As datas-chave do empreendimento (por exemplo: Pré-projeto, projeto, execução, comercialização); As etapas de controle, revisão se necessário e validação; 	•	•

- As entregas esperadas ao final de cada estágio.

O planejamento deve ser mantido atualizado e disponibilizado às partes interessadas relevantes.

8.4. Recursos

8.4.1. Critérios de seleção de provedores externos

	OPERAÇÃO DE GESTÃO	SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL
	MG1	MG2
<p>SMR.8.4.1.1</p> <p>Os critérios de seleção dos prestadores de serviços participantes do projeto (gestão de projeto, escritórios de projetos, arquitetos, etc.) devem ser definidos de acordo com:</p> <ul style="list-style-type: none"> • especificidades da operação; • competências de acordo com os serviços esperados (qualificações, referências, experiência, etc.). <p>Caso não possuam a experiência ou competências esperadas, devem alocar os meios de acordo com a sua função.</p>	•	•

8.4.2. Contratos e atribuições de prestadores externos

	OPERAÇÃO DE GESTÃO	SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL
	MG1	MG2
<p>SMR.8.4.2.1</p> <p>No caso de recurso a prestadores de serviços de design (Gestão de projeto, consultorias especializadas, arquitetos, etc.), a organização obriga-se a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • exigir que suas atividades sejam garantidas por seguro de responsabilidade civil; 	•	•

- ter estabelecido um contrato antes do início da execução dos escopos de serviços correspondentes;
- analisados criticamente para assegurar sua coerência com os documentos do empreendimento;
- informa-los por escrito, de qualquer modificação do projeto inicial que afete seu contrato.

8.4.3. Gestão de documentos

	OPERAÇÃO DE GESTÃO	SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL
	MG1	MG2
SMR.8.4.3.1 <ul style="list-style-type: none"> • Os documentos necessários para a realização das operações devem ser controlados e gerenciados. São definidos os métodos de aprovação, distribuição, atualização, armazenamento, preservação, acesso, retenção e disposição. 	•	•

8.4.4. Informação e comunicação

	OPERAÇÃO DE GESTÃO	SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL
	MG1	MG2
SMR.8.4.4.1 O empreendedor deve determinar as ações de comunicação pertinentes relacionadas aos intervenientes e às demais partes interessadas.	•	•

Esta comunicação deve:

- para intervenientes : estar adaptada ao contexto e ao perfil AQUA-HQE do empreendimento; em especial informações relacionadas aos impactos ambientais do empreendimento e as medidas implementadas.
- para as partes interessadas : definir as ações de comunicação mais adequadas ao empreendimento, tendo em vista o contexto político, o contexto do empreendimento, o envolvimento das partes interessadas, etc. O empreendedor deve assegurar o registro das solicitações das partes interessadas e das respostas dadas.

8.5. Monitoramento e revisões

	OPERAÇÃO DE GESTÃO	SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL
	MG1	MG2
<p>SMR.8.5.1</p> <p>Durante as diferentes etapas do empreendimento, a organização assegura que os diversos intervenientes executam seus escopos de serviços de acordo com o contrato assinado.</p> <ul style="list-style-type: none"> O empreendedor deve verificar durante e no final do trabalho se as medidas e ensaios previstos são realizados segundo as condições definidas nos contratos e na regulamentação, ou delegar a alguém a tarefa. 	•	•

8.6. Aprendizagem

	OPERAÇÃO DE GESTÃO	SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL
	MG1	MG2
<p>SMR.8.6.1</p> <p>Após a entrega da construção, o empreendedor deve fazer um balanço do empreendimento a partir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • eventuais desvios do perfil do AQUA-HQE almejado, os custos e prazos observados; • do número e da natureza das pendências constatadas; • dos eventuais problemas observados ao longo do empreendimento (pré-projeto, projeto e execução); • da avaliação da conformidade dos serviços técnicos prestados e dos serviços realizados pelos fornecedores e pela construtora; • do relatório dos procedimentos de controle de impacto sanitário aplicados no canteiro de obras (exigido apenas para o caso de canteiro de obras em área sensível, ou para canteiros ocupados); • se possível, pesquisas de satisfação (ou de insatisfação) dos clientes e das outras partes interessadas, que o empreendedor identifica e registra ao longo do desenvolvimento do empreendimento. • O objetivo deste balanço é constatar a pertinência e a eficácia das medidas implementadas, a partir da experiência concretamente vivida em campo. Também serve como histórico ao empreendedor. 	•	•

Capítulo 9

Avaliação de desempenho

9. Avaliação de desempenho

9.1. Monitoramento

	OPERAÇÃO DE GESTÃO	SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL
	MG1	MG2
<p>SMR.9.1.1</p> <p>Para monitorar o cumprimento dos requisitos do sistema de gestão, devem ser implementadas ferramentas no nível da gestão e no nível operacional. Elas devem permitir a medição anual da qualidade do sistema.</p>		<ul style="list-style-type: none"> •

9.2. Avaliação do sistema

	OPERAÇÃO DE GESTÃO	SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL
	MG1	MG2
<p>SMR.9.2.1</p> <p>Os vários processos e/ou procedimentos relacionados com o Sistema de Gestão são monitorados pelo menos uma vez por ciclo trienal na presença das pessoas diretamente envolvidas.</p> <p>Cada autoavaliação será registrada separadamente.</p>		<ul style="list-style-type: none"> •
<p>A organização identifica os pontos fortes e fracos dos serviços com base nos vários balanços de empreendimentos ou elementos de avaliação à sua disposição.</p> <p>Analisa e inicia ações junto aos prestadores de serviços quando necessário e/ou revisa seus critérios de seleção.</p>		<ul style="list-style-type: none"> •

9.3. Reclamações e pesquisas de satisfação

	OPERAÇÃO DE GESTÃO	SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL
	MG1	MG2
<p>SMR.9.3.1</p> <p>As reclamações recebidas em todas as fases do projeto (pré-projeto, projeto, construção, entrega e pós-entrega) devem ser registradas, bem como seu tratamento</p>		<ul style="list-style-type: none"> •
<p>É realizado uma pesquisa de satisfação aos clientes ou ocupantes. Os resultados devem ser usados nas análises críticas.</p>		<ul style="list-style-type: none"> •

Capítulo 10

Melhoria

10. Melhoria

10.1. Não conformidade e ação corretiva

	OPERAÇÃO DE GESTÃO	SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL
	MG1	MG2
<p>SMR.10.1.1</p> <p>Deverá ser instituído um procedimento que defina os procedimentos de detecção e tratamento de não conformidades nos empreendimentos e no sistema de gestão que possam pôr em risco a certificação. As não conformidades, as análises das causas e as ações implementadas devem ser registradas.</p>		<ul style="list-style-type: none">

10.2. Melhoria contínua

	OPERAÇÃO DE GESTÃO	SISTEMA DE GESTÃO RESPONSÁVEL
	MG1	MG2
<p>SMR.10.2.1</p> <p>As informações provenientes de monitoramento e medição (ferramentas de monitoramento, aprendizagem, balanços dos empreendimentos, relatórios de obra, autoavaliações, pesquisas de satisfação, reclamações, avarias, etc.) devem ser objeto de relatório pelo menos uma vez por ano. O objetivo deste relatório é aumentar gradualmente a adequação e eficácia dos procedimentos e disposições implementadas, com base na experiência concreta em campo.</p>		<ul style="list-style-type: none">

Os relatórios são encaminhados à alta direção para considerar os resultados de análise e avaliação e as saídas de análise crítica e determinar se existem necessidades ou oportunidades que devem ser abordadas como parte de melhoria contínua.



FUNDAÇÃO VANZOLINI e CERQUAL «AQUA-HQE EDIFÍCIOS RESIDENCIAISM»
Gestão de Empreendimentos e Governança