

À

Câmara Municipal de Vereadores

Assunto: Esclarecimentos sobre assistência técnica e atendimentos pós-entrega do empreendimento

Prezados Senhores,

Em atenção às solicitações de esclarecimentos referentes ao empreendimento, a LRG Construtora vem, com transparência e responsabilidade, prestar as seguintes informações:

1. Da Natureza dos Reparos e do Procedimento Padrão de Assistência Técnica

Informamos que as intervenções atualmente em curso no empreendimento vêm sendo executadas desde as primeiras vistorias realizadas, dentro do procedimento padrão de assistência técnica aplicável a qualquer empreendimento imobiliário recém-entregue.

Conforme previsto no Manual do Proprietário e nas normas técnicas vigentes, especialmente a ABNT NBR 15.575, o período pós-entrega contempla ajustes finos, manutenções preventivas e corretivas decorrentes da acomodação natural da edificação e do início de sua utilização pelos moradores.

O empreendimento conta com 293 unidades construídas, das quais um alto índice de chamados foi aberto junto ao nosso setor de assistência técnica, todos devidamente acompanhados e tratados conforme os protocolos internos da empresa. Fato esse que demonstra uma anormalidade frente a outros empreendimentos já entregues

Atualmente, a taxa de resolução dos atendimentos alcança aproximadamente 78% dos chamados concluídos, com evolução média semanal entre 6% e 10% das demandas em aberto.

2. Da Ausência de Riscos Estruturais

É fundamental reiterar que não existem problemas de ordem estrutural nas unidades habitacionais ou nas áreas comuns do empreendimento.

As manifestações registradas até o momento referem-se, em sua maioria, a questões de acabamento e patologias superficiais, especialmente relacionadas a sistemas hidráulicos, todas já devidamente identificadas e mapeadas por nossa equipe técnica.

A segurança, estabilidade e solidez da edificação permanecem plenamente preservadas, atendendo às exigências técnicas e normativas aplicáveis.

RECEBIDO

DATA: 13 / 05 / 26

Marcos recebeu por whatsapp

RECEBIDO

DATA: 13 / 05 / 26

Ronaldo recebeu por whatsapp

RECEBIDO

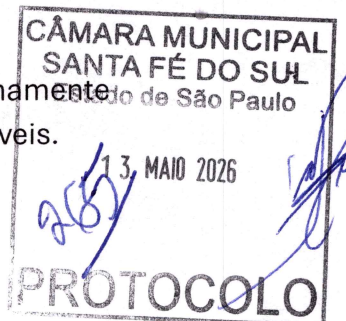
DATA: 13 / 05 / 26

Samuka recebeu por whatsapp

RECEBIDO

DATA: 14 / 05 / 26

Maicon recebeu por whatsapp



3. Do Cumprimento dos Prazos de Garantia e Estrutura de Atendimento

A empresa reafirma seu compromisso com o integral cumprimento dos prazos de garantia dos sistemas construtivos, conforme previsto em contrato, no Manual do Proprietário e na legislação vigente.

Para assegurar a eficiência dos atendimentos, mantemos atualmente:

- 10 profissionais atuando diretamente nas resoluções técnicas;
- 4 profissionais em funções estratégicas e de coordenação operacional.

Nosso tempo médio de resposta inicial aos chamados varia entre 12 e 24 horas, demonstrando o comprometimento da empresa com a agilidade e a efetividade do suporte prestado aos moradores.

Importante destacar que, na última semana, registramos apenas 8 novos chamados, indicador que demonstra redução gradual das ocorrências e a efetividade das ações corretivas já implementadas.

4. Dos Canais de Atendimento e Transparência

A LRG Construtora continuará mantendo diálogo transparente e permanente com os proprietários por meio dos canais oficiais de SAC e assistência técnica, assegurando que cada solicitação seja analisada de forma individualizada, técnica e responsável.

Reiteramos nosso compromisso com a qualidade habitacional, a segurança dos moradores e o respeito aos nossos clientes, permanecendo à disposição desta Câmara para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Atenciosamente,

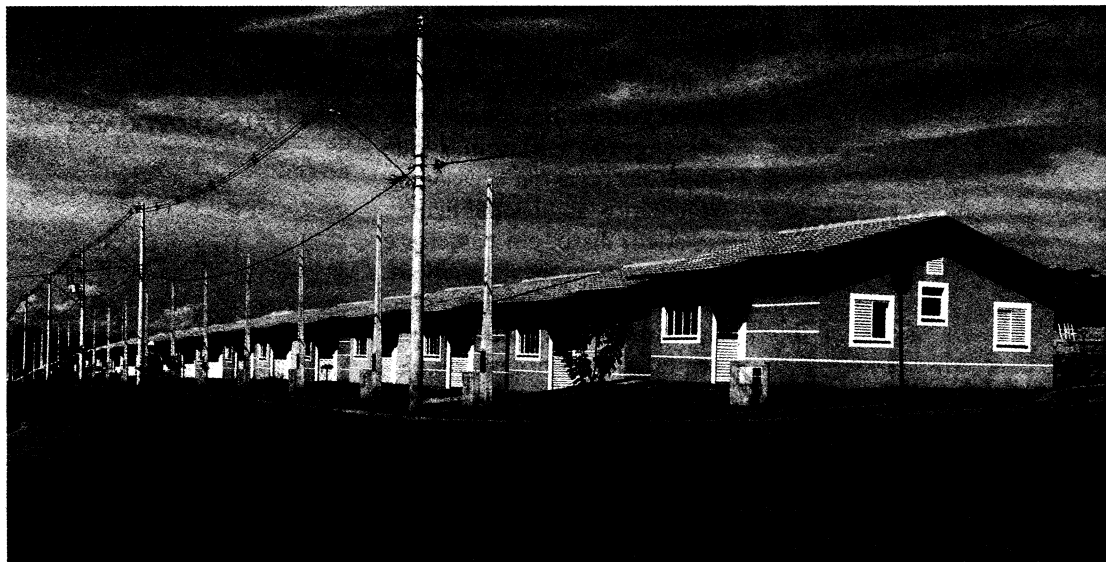
LRG Construtora

Vereadores cobram explicações sobre problemas em casas do “Parque dos Sonhos” e empresa responde questionamentos

Durante a sessão da Câmara Municipal de Santa Fé do Sul, realizada na tarde de terça-feira, dia 27 de abril, foram aprovados dois requerimentos que cobram esclarecimentos sobre possíveis problemas estruturais em imóveis do empreendimento “Parque dos Sonhos”. As iniciativas são de autoria dos vereadores Maicon da Santa Casa, Samuka da Limpeza, Marcos Favaleça e Ronaldo Lima.

As medidas foram motivadas por inúmeras reclamações de moradores que receberam recentemente suas casas e relatam falhas na construção das unidades.

Por meio do Requerimento nº 008/2026, os parlamentares solicitam informações à Caixa Econômica Federal sobre o financiamento das moradias, especialmente no âmbito do programa Minha Casa Minha Vida. Entre os questionamentos estão o número de unidades financiadas, as modalidades de crédito utilizadas, os critérios técnicos adotados para liberação dos recursos e a realização de vistorias antes



e após a entrega dos imóveis.

Os vereadores também querem saber se a instituição financeira tem conhecimento das reclamações dos moradores e quais providências estão sendo adotadas diante das possíveis irregularidades. Além disso, o requerimento aborda os mecanismos de fiscalização, as garantias oferecidas aos beneficiários em caso de vícios construtivos e a eventual responsabilização da construtora, caso sejam confirmados problemas nas obras.

Já o Requerimento nº 009/2026 é direcionado à empresa responsável pelo empreendimento, a LRG Construtora. No documento, os vereadores solicitam esclarecimentos sobre as medidas que estão sendo tomadas para reparar os problemas relatados pelos moradores, bem como a existência de um cronograma para execução dos serviços.

Também são solicitadas informações sobre os canais de atendimento disponibilizados aos proprietários, as ações de

controle de qualidade para evitar novas falhas, além da existência de acompanhamento técnico ou auditorias nos processos construtivos. Os parlamentares ainda pedem detalhes sobre as garantias dos imóveis já entregues e os procedimentos para que os moradores possam acionar reparos.

Segundo os autores, o objetivo dos requerimentos é garantir transparência, assegurar os direitos dos moradores e buscar soluções rápidas para os problemas apresentados nas residências recém-entregues.

À Câmara Municipal de Vereadores

Assunto: Esclarecimentos sobre assistência técnica e atendimentos pós-entrega do empreendimento

Prezados Senhores,

Em atenção às solicitações de esclarecimentos referentes ao empreendimento, a LRG Construtora vem, com transparência e responsabilidade, prestar as seguintes informações:

1. Da Natureza dos Reparos e do Procedimento Padrão de Assistência Técnica

Informamos que as intervenções atualmente em curso no empreendimento vêm sendo executadas desde as primeiras vistorias realizadas, dentro do procedimento padrão de assistência técnica aplicável a qualquer empreendimento imobiliário recém-entregue.

Conforme previsto no Manual do Proprietário e nas normas técnicas vigentes, especialmente a ABNT NBR 15.575, o período pós-entrega contempla ajustes finos, manutenções preventivas e corretivas decorrentes da acomodação natural da edificação e do início de sua utilização pelos moradores.

O empreendimento conta com 293 unidades construídas, das quais um alto índice de chamados foi aberto junto ao nosso setor de assistência técnica, todos devidamente acompanhados e tratados conforme os protocolos internos da empresa. Fato esse que demonstra uma anormalidade frente a outros empreendimentos já entregues.

Atualmente, a taxa de resolução dos atendimentos alcança aproximadamente 78% dos chamados concluídos, com evolução média semanal entre 6% e 10% das demandas em aberto.

2. Da Ausência de Riscos Estruturais

É fundamental reiterar que não existem problemas de ordem estrutural nas unidades habitacionais ou nas áreas comuns do empreendimento.

As manifestações registradas até o momento referem-se, em sua maioria, a questões de acabamento e patologias superficiais, especialmente relacionadas a sistemas hidráulicos, todas já devidamente identificadas e mapeadas por nossa equipe técnica.

A segurança, estabilidade e solidez da edificação permanecem plenamente preservadas, atendendo às exigências técnicas e normativas aplicáveis.

3. Do Cumprimento dos Prazos de Garantia e Estrutura de Atendimento

A empresa reafirma seu compromisso com o integral cumprimento dos prazos de garantia dos sistemas construtivos, conforme previsto em contrato, no Manual do Proprietário e na legislação vigente.

Para assegurar a eficiência dos atendimentos, mantemos atualmente:

- 10 profissionais atuando diretamente nas resoluções técnicas;
- 4 profissionais em funções estratégicas e de coordenação operacional.

Nosso tempo médio de resposta inicial aos chamados varia entre 12 e 24 horas, demonstrando o comprometimento da empresa com a agilidade e a efetividade do suporte prestado aos moradores.

Importante destacar que, na última semana, registramos apenas 8 novos chamados, indicador que demonstra redução gradual das ocorrências e a efetividade das ações corretivas já implementadas.

4. Dos Canais de Atendimento e Transparência

A LRG Construtora continuará mantendo diálogo transparente e permanente com os proprietários por meio dos canais oficiais de SAC e assistência técnica, assegurando que cada solicitação seja analisada de forma individualizada, técnica e responsável.

Reiteramos nosso compromisso com a qualidade habitacional, a segurança dos moradores e o respeito aos nossos clientes, permanecendo à disposição desta Câmara para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

**Atenciosamente,
LRG Construtora**