

Vistoria de Entrega e Recebimento de Obras: importância das Fases x Customização do Manual do Síndico

Carlos Henrique de Oliveira Passos

Presidente de Habitação de Interesse Social da CBIC

Sócio-diretor da Gráfico Empreendimentos

10 de novembro de 2021



REALIZAÇÃO



PATROCÍNIO



Vistoria de Entrega e Recebimento de Obras

SÍNTESE DE BOAS PRÁTICAS – Sistema de Gestão de Qualidade

Desde a contratação de pessoal até a entrega das chaves, a ISO 9001 na construção civil, quando seguida de forma efetiva, garante a máxima qualidade do empreendimento, devido aos padrões de gestão de qualidade que são estabelecidos. Na construção civil, as normas NBR ISO 9001 e SIAC/PBQP-H são dois documentos que norteiam a melhoria na qualidade e a modernização do setor, sendo essenciais para as empresas que desejam se manter competitivas no mercado.



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

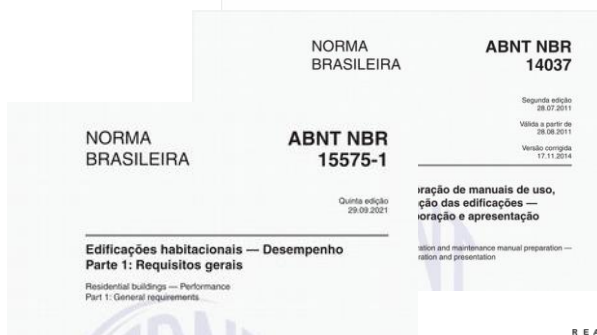
NORMA
BRASILEIRA

ABNT NBR
5674



Tabelas
Portaria de Requisitos
Portaria nº 959, de 18 de maio de 2021

Aquisição subsidiada de imóveis novos em áreas urbanas
Programa Casa Verde e Amarela



REALIZAÇÃO



PATROCÍNIO



Manual Norma de
Desempenho CBIC

Vistoria de Entrega e Recebimento de Obras

SÍNTESE DE BOAS PRÁTICAS



PADRONIZAÇÃO

Atendimento às Normas Técnicas e Qualidade

Padronizar o processo de entrega do imóvel ao cliente, garantir a qualidade esperada no uso e manutenção do imóvel



CUSTOMIZAÇÃO

Manual do Proprietário/Sindico personalizados

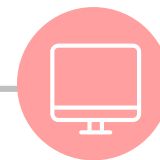
Os Manuais de Uso, Operação e Manutenção Predial devem ser elaborados de forma personalizada.



EVIDÊNCIAS

Gestão documental
Laudos Técnicos

Salvaguardar a execução das obras por meio de Laudos Técnicos desenvolvidos por especialistas.



SOLUÇÕES DIGITAIS

Uso de tecnologias
Na palma da sua mão

A digitalização dos processos **não é mais um diferencial** para as empresas – é a sobrevivência do seu negócio.



REALIZAÇÃO



PATROCÍNIO



Vistoria de Entrega e Recebimento de Obras

PROCEDIMENTOS



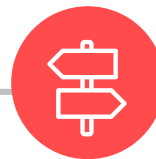
**Vistoria Interna
para Liberação**



Portal do Cliente



**Entrega da Unidade
Manual do
Proprietário**

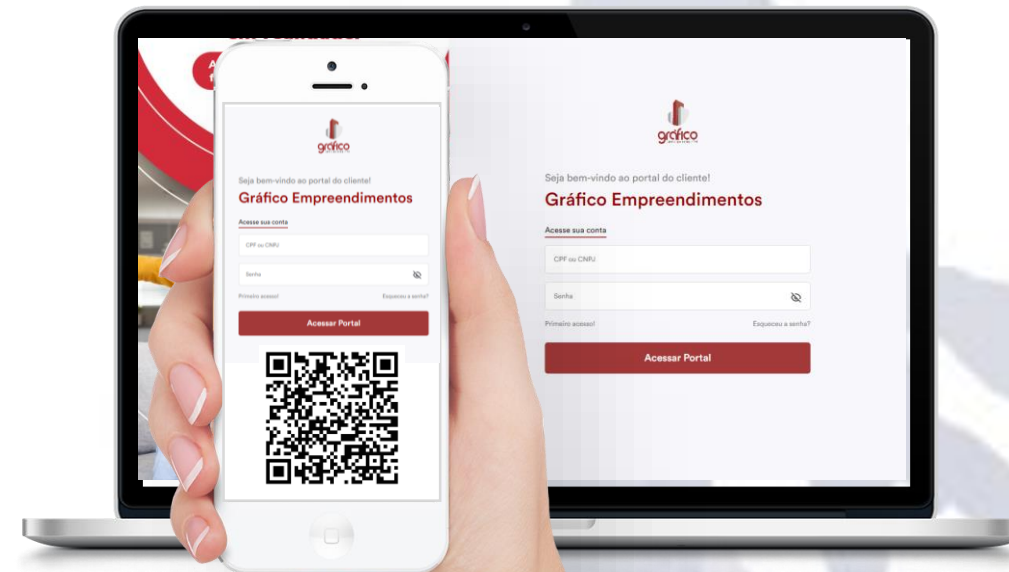


**Entrega das Áreas
Comuns / Manual do
Síndico**



Indicadores

- O responsável designado para entrega da obra deve realizar uma vistoria prévia **criteriosa**, em **todas** as unidades, utilizando-se da Ficha de Vistoria Interna para Liberação - **adaptada de acordo com a obra em questão**.
- Analisar as não conformidades registradas na ficha e **providenciar os reparos que se fizerem necessários**
- Realizar nova vistoria
- **Sem pendências** - Liberar a unidade



REALIZAÇÃO



PATROCÍNIO



Vistoria de Entrega e Recebimento de Obras

PROCEDIMENTOS



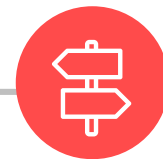
Vistoria Interna para Liberação



Portal do Cliente | CV



Entrega da Unidade Manual do Proprietário



Entrega das Áreas Comuns / Manual do Síndico



Indicadores

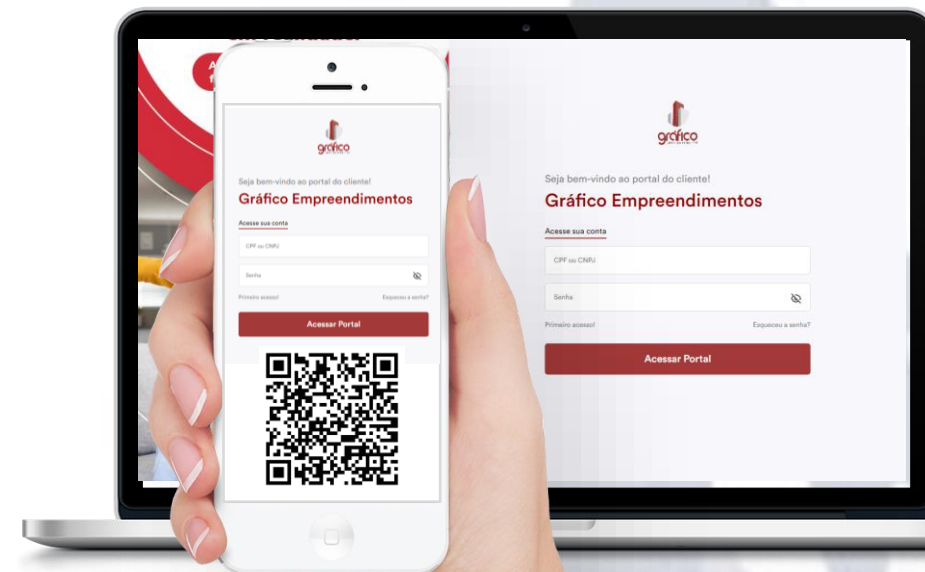
- Agendar uma vistoria no Portal do Cliente
- Entrar no módulo de relacionamento/nova visita/vistoria

Cliente

Unidade(s) disponível(is)

Data da visita / vistoria

Agendamento concluído



REALIZAÇÃO



PATROCÍNIO



Vistoria de Entrega e Recebimento de Obras

PROCEDIMENTOS



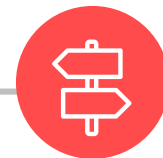
Vistoria Interna
para Liberação



Portal do Cliente



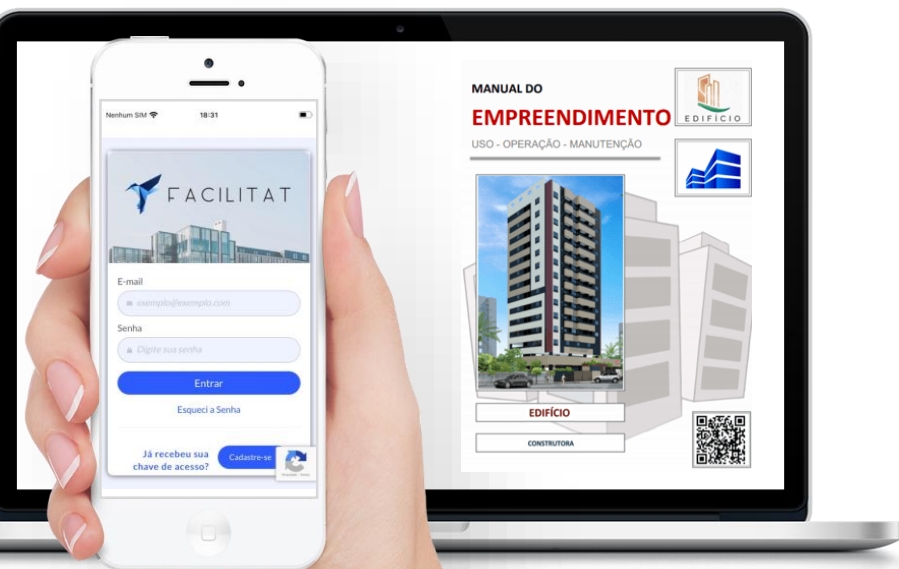
Entrega da
Unidade e Manual
do Proprietário



Entrega das Áreas
Comuns / Manual do
Síndico



Indicadores



- O responsável designado para entrega da obra deve entrar em contato com o cliente e acompanhar na vistoria e solicitar o **Termo de Recebimento do Imóvel**.
- **Tudo quitado:** cliente recebe Manual do Proprietário
- **Pendência financeira:** cliente assina Termo de Confissão de Dívida.
- Caso o cliente identifique alguma pendência no imóvel, deve anotá-las na Ficha de Vistoria do Imóvel do Cliente – Após reparo, caso não hajam novas pendências – assinam o **Termo de Recebimento do Imóvel**.

REALIZAÇÃO



PATROCÍNIO



Vistoria de Entrega e Recebimento de Obras

PROCEDIMENTOS



Vistoria Interna
para Liberação



Portal do Cliente



Entrega da Unidade
Manual do Proprietário



Entrega das
Áreas Comuns e
Manual do Síndico



Indicadores

NORMA
BRASILEIRA

ABNT NBR
14037

Segunda edição
28.07.2011

Válida a partir de
28.08.2011

Versão corrigida
17.11.2014

Diretrizes para elaboração de manuais de uso,
operação e manutenção das edificações —
Requisitos para elaboração e apresentação
dos conteúdos

Guidelines for building use, operation and maintenance manual preparation —
Requirements for content preparation and presentation

- O responsável designado para entrega da obra deve agendar a data de entrega das áreas comuns junto ao **representante eleito pelos moradores e pela Comissão de Vistoria**.
- **Sem pendências** assinatura do **Termo de Vistoria/Recebimento das Áreas Comuns**.
- **Pendência** devem ser registradas de forma detalhada no **Termo de Vistoria/Recebimento das Áreas Comuns - as áreas comuns são entregues** e o termo firma o compromisso da empresa em realizar os ajustes necessários.
- **Entrega do imóvel** com assinatura do cliente no **Termo de Recebimento das Áreas Comuns** juntamente com a entrega das chaves dos ambientes e do **Manual do Síndico**.

REALIZAÇÃO



PATROCÍNIO



Vistoria de Entrega e Recebimento de Obras

PROCEDIMENTOS



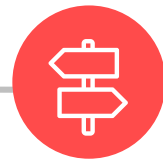
Vistoria Interna
para Liberação



Portal do Cliente



Entrega da Unidade
Manual do Proprietário

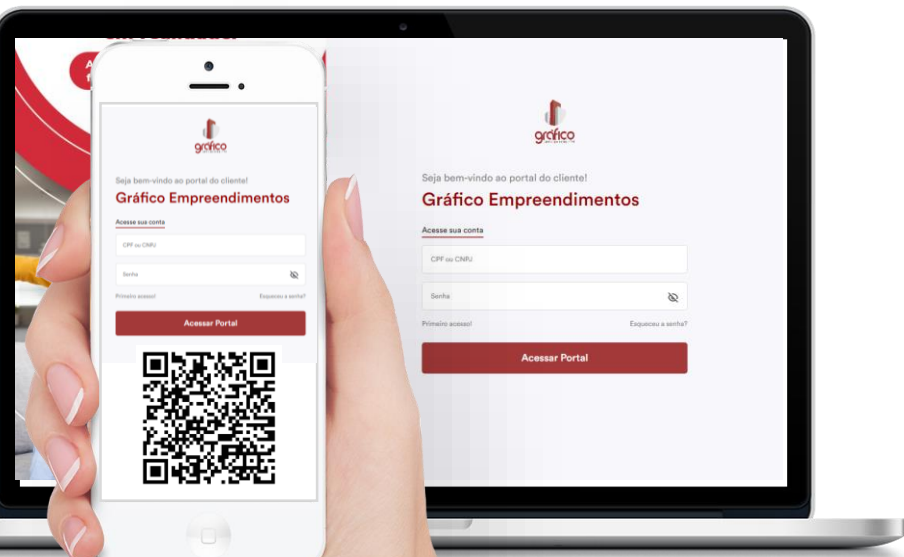


Entrega das Áreas
Comuns e Manual
do Síndico



Indicadores

- Após finalização de todas as vistorias deve ser preenchido o Formulário de Índice de não conformidade na vistoria final do imóvel



REALIZAÇÃO



PATROCÍNIO



Vistoria de Entrega e Recebimento de Obras

PROCEDIMENTOS

5. RESPONSABILIDADES

| ATIVIDADE | RESPONSÁVEL | EXECUTOR | CONSULTADO | INFORMADO |
|---|-------------|----------|------------|-----------|
| Designar o responsável pela entrega da obra | Diretoria | | | |
| | | | | |

6. ANEXOS

FOR.PROD.03 Check list de vistoria Interna para Liberacao

FOR.PROD.04.1 Ficha de vistoria do cliente

REALIZAÇÃO



PATROCÍNIO



Vistoria de Entrega e Recebimento de Obras

PROCEDIMENTOS

7. CONTROLE DE REGISTROS

Os registros da qualidade gerados pelas atividades deste procedimento são controlados da seguinte forma:

| Identificação | Coleta | Recuperação | Tipo de Arquivo e proteção | Armazenamento | Tempo de Retenção | Disposição |
|---|--------|----------------|---|---------------|--------------------------------|------------|
| Ficha de Vistoria para Liberação | Obra | Data / Unidade | Pasta com identificação por obra | Incorporação | 6 meses após a entrega da obra | Lixo |
| Ficha de Vistoria do Imóvel do Cliente | Obra | Data / Unidade | Pasta com identificação por obra | Incorporação | 5 anos após a entrega da obra | Lixo |
| Termo de Vistoria do Imóvel | Obra | Data / Unidade | Pasta com identificação por obra | Incorporação | 5 anos após a entrega da obra | Lixo |
| Termo de Recebimento do Imóvel | Obra | Data / Unidade | Pasta com identificação por obra | Incorporação | 5 anos após a entrega da obra | Lixo |
| Termo de Vistoria/Recebimento das Áreas Comuns | Obra | Data / Unidade | Pasta com identificação por obra | Incorporação | 5 anos após a entrega da obra | Lixo |
| Manual do Proprietário assinado pelo Engenheiro responsável pela obra | Obra | Data / Unidade | Caixa específica para Manuais dos empreendimentos | Incorporação | 5 anos após a entrega da obra | Lixo |
| Manual do Síndico assinado pelo Engenheiro responsável pela obra | Obra | Data / Unidade | Caixa específica para Manuais dos empreendimentos | Incorporação | 5 anos após a entrega da obra | Lixo |

REALIZAÇÃO



PATROCÍNIO



Vistoria de Entrega e Recebimento de Obras

PÓS ENTREGA

GUIA DO
PROPRIETÁRIO



PROGRAMA MINHA
CASA, MINHA VIDA

CAIXA



- **Manutenção do imóvel**

Manutenção Preventiva: feita antes de haver necessidade de conserto.

Manutenção Corretiva: necessária para corrigir uma falha ou defeito.

- **Ampliações e Reformas**

Nunca faça ampliações nos apartamentos.

Nas casas, só faça alterações com projeto técnico e acompanhamento de um engenheiro ou arquiteto e com aprovação da prefeitura da sua cidade.

- Após o cliente cadastrar a reclamação, a CAIXA emite uma notificação para o construtor. A partir do recebimento, ele tem prazo para se manifestar e:
- Agendar uma vistoria no imóvel e posterior execução dos reparos;
- Encaminhar o ateste assinado pelo cliente confirmando a execução dos serviços;
- Emitir uma justificativa, mediante emissão de laudo técnico, motivando a não realização dos reparos.

REALIZAÇÃO



PATROCÍNIO



Vistoria de Entrega e Recebimento de Obras

DIREITOS E DEVERES

CAIXA

CONHEÇA OS DIREITOS E DEVERES DO SEU CONTRATO ADQUIRIDO EM UM DOS PROGRAMAS DO FGTS

Você sabia que pode perder sua moradia ou o dinheiro pago nas prestações, caso deixe de cumprir as cláusulas do contrato que assinou? Por isso, é importante ler com bastante atenção o contrato e conhecer cada direito e dever que você possui.

A GARANTIA DA DÍVIDA É O SEU IMÓVEL

O seu imóvel é dado como garantia de pagamento ao financiamento feito com a CAIXA. Isso significa que você pode morar na casa com a sua família, durante o tempo em que durar o contrato, mas não pode deixar de pagar as prestações ou descumprir as regras até que o contrato dessa casa termine ou você pague toda a dívida.

VOCÊ PODE PERDER O IMÓVEL ADQUIRIDO

Isso pode acontecer quando você atrasa o pagamento de duas ou mais prestações. Nesse caso, a dívida é cobrada toda de uma vez e você não pode comprar outro imóvel com os descontos e vantagens no caso do seu financiamento ter sido adquirido em um dos Programas do FGTS. Por isso, quando tiver qualquer problema para pagar as prestações, procure a CAIXA imediatamente.

SUA CASA NOVA DEVE POSSUIR COBERTURA SECURITÁRIA

Os financiamentos habitacionais contam com cobertura securitária contratada pelo(s) devedor(es) prevendo:

- Quitação total ou parcial do saldo devedor do financiamento habitacional em caso de Morte e Invalidez Permanente (MIP) do(s) devedor(es);
- Pagamento de despesas para recuperação de Danos Físicos no Imóvel (DFI).

O devedor, seu sucessor ou herdeiro pode solicitar a quitação do imóvel nos seguintes casos:

- Morte do devedor;
- Invalidez permanente que impeça o desempenho de trabalho habitual de forma definitiva, desde que não esteja recebendo auxílio-doença.

Atenção:

- Quando o imóvel é financiado por mais de um devedor (composição da renda), a quitação do saldo devedor do contrato é parcial, de acordo com o percentual de renda pactuado;

CAIXA

- Não há cobertura para os riscos de invalidez permanente decorrente e/ou relacionada à doença manifesta em data anterior à assinatura do contrato de financiamento, de conhecimento do devedor e não declarada na proposta do financiamento ou decorrente de eventos comprovadamente resultantes de acidente pessoal ocorrido em data anterior à data de assinatura do contrato.

Como acionar a cobertura securitária:

Em caso de MIP ou DFI, a CAIXA deve ser informada para acionar o pedido de cobertura junto à Seguradora.

ATRASO NO PAGAMENTO DAS PRESTAÇÕES

Caso haja atraso no pagamento das prestações, os valores serão acrescidos de multa de 2% ao mês e de juros de 0,033% por dia de atraso.

REAJUSTE DO CONTRATO

O contrato prevê a correção mensal do saldo devedor pelo mesmo índice de correção monetária das contas vinculadas do FGTS e o recálculo mensal da prestação de amortização.

É importante informar que os reajustes do contrato não dependem do reajuste dos rendimentos do(s) devedor(es).

PROBLEMAS NA CONSTRUÇÃO

O imóvel é escolhido diretamente pelo(s) devedor(es), a responsabilidade pelos vícios construtivos é da construtora e não da CAIXA. Caso você entre em contato com a construtora e não obtenha resposta, procure a CAIXA.

Em casos assim, você também pode procurar o PROCON, seu advogado ou a Defensoria Pública da União ou dos Estados.

Se você adquiriu um imóvel novo (exceto Programa Pró-Cotista), verifique se tem cobertura do seguro Responsabilidade Civil, Profissional e Material – RCPM.

Este seguro foi contratado pelo VENDEDOR, no momento da contratação do seu financiamento e cobre vícios no imóvel, relacionados a danos materiais e corporais, decorrentes de ações ou omissões culposas do responsável pela prestação de serviços (execução das obras e/ou materiais de construção utilizados), pelo prazo de até 60 (sessenta) meses, a partir da expedição do "Habite-se".

AVISOS FINAIS

Quando tiver dúvidas sobre o contrato, procure uma agência da CAIXA, preferencialmente a agência a do seu financiamento habitacional



REALIZAÇÃO



PATROCÍNIO



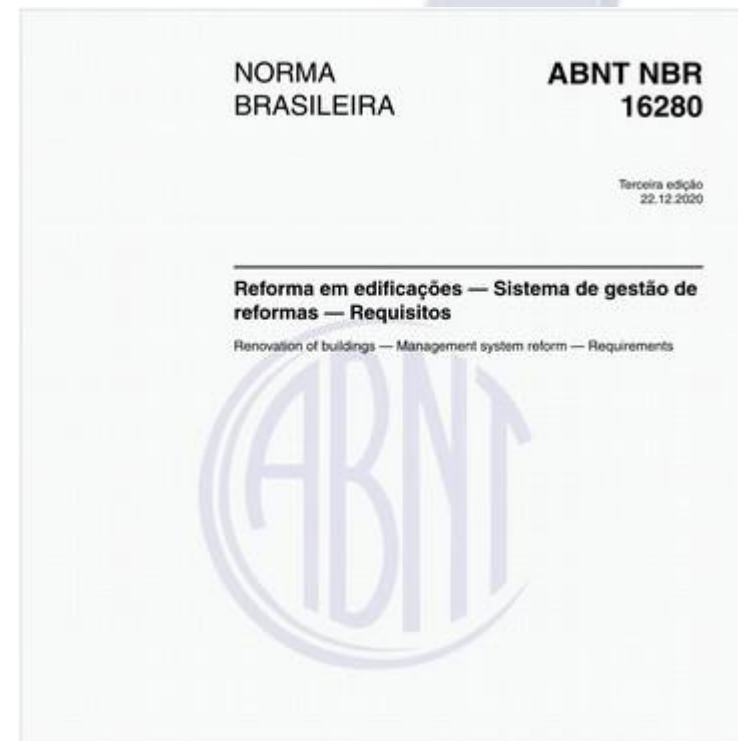
Vistoria de Entrega e Recebimento de Obras REFORMA

ABNT NBR 16280:14. Reforma em edificações. Sistema de gestão de reformas

A norma aludida na consulta é a **ABNT NBR 16280:20**, a qual, **ATUALIZADA EM 22/11/2020** e faz parte de um movimento de modernização das normas técnicas do setor construtivo, mantendo muita pertinência com as normas de desempenho (ABNT NBR 15575), com a norma de manutenção de edificações (ABNT NBR 5674) e com a ABNT NBR 14037 (Diretrizes para elaboração de manuais de uso, operação e manutenção das edificações - Requisitos para elaboração e apresentação dos conteúdos).

A fiscalização do acatamento da nova norma será realizada por todos os interessados: o Poder Público nas duas diferentes esferas de atuação, mormente o ente municipal incumbido das obras e edificações; o síndico, os condôminos e ocupantes e até mesmo a vizinhança da edificação na qual se realiza a reforma.

Todo litígio que tiver origem em reformas feitas a partir de 18/04/14, que necessitem a produção de prova técnica (pericial), terão a ABNT NBR 16280:14 como parâmetro. Portanto, fica claro que a correta aplicação da norma será decisiva para o resultado das ações judiciais num futuro próximo.



REALIZAÇÃO



PATROCÍNIO



Vistoria de Entrega e Recebimento de Obras

PORTAL NORMAS TÉCNICAS



REALIZAÇÃO



PATROCÍNIO



Obrigado!

Carlos Henrique de Oliveira Passos

Presidente de Habitação de Interesse Social CHIS | CBIC

Sócio-diretor da Gráfico Empreendimentos

cii@cbic.org.br

www.cbic.org.br

@cbicbrasil

(61) 3317-1013



10 de novembro de 2021