



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO
TOCANTINS
CAMPUS PALMAS
CURSO SUPERIOR DE ENGENHARIA CIVIL**

GYSELLE LYANDRA RIBEIRO FREITAS

**ESTUDO DE CASO: ANÁLISE DE DOCUMENTOS ENTREGUES E POSTURA DE
CONSTRUTORA NA FASE PÓS-VENDA NA CIDADE DE PALMAS-TO**

PALMAS

2023

GYSELLE LYANDRA RIBEIRO FREITAS

**ESTUDO DE CASO: ANÁLISE DE DOCUMENTOS ENTREGUES E POSTURA DE
CONSTRUTORA NA FASE PÓS-VENDA NA CIDADE DE PALMAS-TO**

Trabalho de conclusão de curso apresentado
como requisito parcial para obtenção do título de
Bacharel no Curso Superior de Engenharia Civil
do Instituto Federal do Tocantins, Campus
Palmas.

Orientador: Dr. Moacyr Salles Neto

**PALMAS
2023**

FOLHA DE APROVAÇÃO

GYSELLE LYANDRA RIBEIRO FREITAS

ESTUDO DE CASO: ANÁLISE DE DOCUMENTOS ENTREGUES E POSTURA DE CONSTRUTORA NA FASE PÓS-VENDA NA CIDADE DE PALMAS-TO

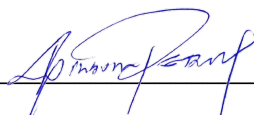
Trabalho de conclusão de curso apresentado à
Coordenação do curso de Engenharia Civil
Instituto Federal do Tocantins - Campus Palmas,
como exigência à obtenção do grau em
Engenharia Civil.

Aprovado em: 26 / 09 / 2023

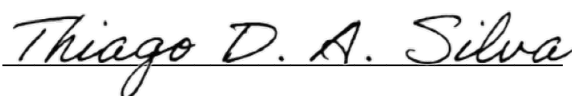
BANCA AVALIADORA



Dr. Moacyr Salles Neto
Orientador



Dr. Gilson Marafiga Pedroso



Dr. Thiago Dias de Araújo e Silva

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Bibliotecas do Instituto Federal do Tocantins

- F862e Freitas, Gyselle Lyandra Ribeiro
Estudo de caso: Análise de documentos entregues e postura de construtora na fase de pós-venda na cidade de Palmas-TO / Gyselle Lyandra Ribeiro Freitas. – Palmas, TO, 2023.
42 p. : il. color.
- Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Engenharia Civil) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins, Campus Palmas, Palmas, TO, 2023.
- Orientador: Dr. Moacyr Salles Neto
1. Regularidade documental. 2. Manual do proprietário. 3. Manual de uso e operação. I. Neto, Moacyr Salles. II. Título.

CDD 624

A reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio, deste documento é autorizada para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica do IFTO com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Dedico este trabalho a todo o curso de Engenharia Civil do Instituto Federal do Tocantins, corpo docente e discente, a quem fico lisonjeada por dele ter feito parte.

FREITAS, Gyselle Lyandra Ribeiro. **Estudo de caso: Análise de documentos entregues e postura da construtora na fase pós-venda na cidade de Palmas-TO.**2023.42p. Trabalho de Conclusão de Curso – Bacharelado em Engenharia Civil – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins. Palmas, 2023.

RESUMO

As atividades voltadas para a redução do *déficit* habitacional vêm se arrastando ao longo das décadas no Brasil. Nas últimas décadas o país ganha uma chance de minimizar tais efeitos com incentivos do governo federal na liberação de linhas de crédito mais atrativas para pessoas com poder aquisitivo reduzido, isso porque o governo cria programas no financiamento de habitações. Uma das exigências, como por exemplo no programa minha casa minha vida, é de que as habitações entregues tenham qualidade, durabilidade e conforto para quem for usufruir. Para certificação de tal fato, normas técnicas voltada para a qualidade da entrega dessas habitações são utilizadas como norte para que as instituições financeiras, o consumidor final e seus defensores possam participar e ter mais clareza nos processos que envolvem a entrega. O presente trabalho desenvolve uma pesquisa na linha de um estudo de caso que realizou uma análise cuidadosa quanto aos documentos de entrega da fase de pós-ocupação de um edifício residencial voltado para o público de baixa renda na cidade de Palmas -TO. Na ocasião, os levantamentos levaram a resultados poucos satisfatórios quanto ao que se espera em relação aos exigido pela ABNT NBR 14037:2011, o que representa apenas **56,25 %** do indicado em norma. Uma perspectiva sobre reforçar a atenção dentro desse ponto é repetido na intenção de provocar os leitores a refletir sobre as dinâmicas atualmente impostas sobre o processo de pós-venda.

Palavras chaves: Regularidade documental, manual do proprietário, manual de uso e operação.

FREITAS, Gyselle Lyandra Ribeiro. **Case study: Analysis of documents delivered and the construction company's stance in the post-sales phase in the city of Palmas-TO.**2023.42p. Course Completion Work – Bachelor's Degree in Civil Engineering – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins. Palmas, 2023.

ABSTRACT

Activities aimed at reducing the housing deficit have been dragging on over the decades in Brazil. In recent decades, the country has gained a chance to minimize such effects with incentives from the federal government to release more attractive credit lines for people with reduced purchasing power, this is because the government creates housing financing programs. One of the requirements, for example in the Minha Casa Minha Vida program, is that the homes delivered have quality, durability and comfort for those who will use them. To ensure this fact, technical standards aimed at the quality of delivery of these homes are used as guidance so that financial institutions, the end consumer and their defenders can participate and have more clarity in the processes involving delivery. The present work develops research along the lines of a case study that carried out a careful analysis of the delivery documents for the post-occupancy phase of a residential building aimed at low-income people in the city of Palmas - TO. At the time, the surveys led to results that were not satisfactory in terms of what was expected in relation to those required by ABNT NBR 14037:2011, which represents only **56.25%** of what is indicated in the standard. A perspective on reinforcing attention within this point is repeated with the intention of provoking readers to reflect on the dynamics currently imposed on the post-occupation process.

Keywords: Documentary regularity, owner's manual, use and operation manual.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Relação de documentos entregues.....	29
Gráfico 2 – Atendimento por serviço.....	34

LISTA DE QUADRO

Quadro 1	19
Quadro 2	26
Quadro 3.....	33

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	10
2. OBJETIVO.....	12
2.1 GERAIS	12
2.2 ESPECÍFICOS	12
3. PROBLEMA	12
4. JUSTIFICATIVA.....	12
5. REFERENCIAL TEÓRICO.....	13
5.1 CONTEXTO HISTÓRICO	13
5.2 CONJUNTO HABITACIONAL DE INTERESSE SOCIAL	14
5.3 ABNT NBR 15.575: 2013 – EDIFICAÇÕES HABITACIONAIS – DESEMPENHO E SUA CONTRIBUIÇÃO	16
5.4 INCORPORAÇÃO – AGENTE INCORPORADOR.....	17
5.5 RELAÇÃO DE DOCUMENTOS NECESSÁRIOS À ENTREGA DE OBRAS.....	18
5.6 ABNT NBR 14037:2011 – MANUAL DE OPERAÇÃO, USO E MANUTENÇÃO DAS EDIFICAÇÕES.....	21
6. METODOLOGIA	21
7. ESTUDO DE CASO	22
7.1 CARACTERIZAÇÃO DA EDIFICAÇÃO	22
7.1.1 Área Privativa.....	23
7.1.2 Área de uso comum.....	24
7.2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA CONSTRUTORA	25
8. RESULTADOS DOS DADOS LEVANTADOS	26
8.1 QUADRO COMPARATIVO DO ANEXO A DA ABNT NBR 14037:2011 COM OS DOCUMENTOS APRESENTADOS PELO RESPONSÁVEL PELA GESTÃO DO CONDOMÍNIO	26
8.1.1. DISCUSSÃO SOBRE OS RESULTADOS	29
8.2 QUESTIONÁRIO SUBMETIDO AO DEPARTAMENTO DE PÓS-VENDA DA CONSTRUTORA	32
8.3 QUESTIONÁRIO SUBMETIDO A GESTÃO DO CONDOMÍNIO	33
8.4 RESUMO DE SOLICITAÇÕES ATENDIDAS PELA CONSTRUTORA	33
9. CONCLUSÃO	35
ANEXO A.....	37
ANEXO B.....	39
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41

1. INTRODUÇÃO

É difícil entrar em um contexto de desenvolvimento social e econômico de um país sem levar em consideração o mercado da construção civil (CBIC,2016), em especial quando se trata do Brasil. O mercado representa um forte fator na geração de emprego e renda da população (IBGE, 2022), em sua gama, as diversas áreas de atuação da construção permite o avanço de diversos segmentos importantes para o desenvolvimento da sociedade, mesmo que de forma indireta, a maioria das áreas da construção civil está presente no processo e criação de projetos que envolvem áreas: da saúde, com a construção de edifícios, tal como para a educação, cultura, esporte, desenvolvimento urbano, geração de energia, saneamento básico, etc.

Um campo da construção civil ganha destaque nessa produção: a de edificações na construção de habitações de baixa renda. Nesse contexto, a habitação como um dos direitos básicos constitucionais (BRASIL,1988) é frequentemente reforçado com o intuito de criar uma conexão entre os direitos de cada indivíduo e as condições de acesso a esse direito.

O tema abordado nessa produção traz consigo o cuidado com que nossas habitações estão sendo entregues e a assistência dos responsáveis pela execução, no âmbito legal e administrativo das empresas que prestam serviços; nessa conjuntura são detalhadas as principais normas técnicas, na busca de estruturar uma entrega segura e de qualidade do processo na fase de pós-venda.

No formato de estudo de caso, o conteúdo revela ao longo dos capítulos a introdução ao tema por meio de um contexto de um Brasil com *déficit* habitacional alarmante, encarado pelas autoridades do estado como um desafio de a ser vencido. Este fato vem sendo preocupante desde o processo de industrialização do país em meados do século passado. Como alternativa para minimizar tais efeitos o governo federal apresenta como solução programas habitacionais (Ministério das Cidades, 2023).

É justamente um dos produtos desenvolvidos por construtoras que recebem incentivo do governo federal para atender tais programas que esta produção se debruça, é posto em contexto a caracterização do público alvo e da empresa que presta o serviço, além dos reforços legais que envolvem o processo de entrega de documentos importantes após a conclusão de uma obra.

O estudo analisa a entrega de um condomínio de mais de um pavimento, voltado para público médio padrão, conforme classificado pelo (IBAPE-SP,2017). Em sua análise é utilizado

como ferramenta de auxílio o anexo A da norma **ABNT NBR 14037:2011:2011** e os resultados de dados fornecidos pela construtora responsável e da gestão do condomínio para complementação do assunto abordado.

2. OBJETIVO

2.1 GERAIS

Analisar o nível de clareza e postura das construtoras referente as documentações entregues no que diz respeito a qualidade e comprometimento legal da norma **ABNT NBR 14037:2011** e os direitos do consumidor.

2.2 ESPECÍFICOS

- Realizar levantamento bibliográfico referente aos documentos de entrega produzidos e entregues por uma construtora ao seu consumidor final;
- Comparar protocolo de entrega sugeridos, em conformidade com a **ABNT NBR 14037:2011**, com os documentos entregue pela construtora;
- Levantar dados qualitativos referentes a postura da construtora em termos de assistência no período de pós-venda aos consumidores finais.

3. PROBLEMA

O problema da produção baseia-se na necessidade de dar luz ao andamento das ações voltadas para o período de pós-vendas em obras residenciais para o público menos favorável financeiramente. As provocações realizadas nas investigações são voltadas para investigações sobre o funcionamento e cumprimento das bases normativas do anexo A da **ABNT NBR 14037:2011** e da relação as construtoras com seus consumidores finais no período pós-venda.

Os documentos citados no anexo A da **ABNT NBR 14037:2011** estão sendo entregues? De que forma? A relação da construtora com o consumidor final é harmônica após a etapa de entrega da obra?

4. JUSTIFICATIVA

Uma edificação é composta por diversos sistemas. O conjunto de atividades executadas durante todo o período de construção deve ser elaborada conforme a necessidade da edificação e o contexto em que ela se encontra, por isso, cada etapa e sistema devem ser estudados quanto a sua complexidade, circunstância e demanda a ser atendida.

Ao entender que essas questões se encaminham para a entrega de um produto a ser usufruído por indivíduos e que, na maioria das vezes, não portam conhecimentos técnicos

relacionados a construção, é importante que os mesmos tenham por parte da construtora e dos direitos sociais, um aparato técnico e jurídico quanto à aquisição de um bem a ser possuído.

Desta forma, é importante que a funcionalidade do bem esteja de acordo com as exigências mínimas especificadas em normas técnicas e que o processo de entrega do bem seja realizado de forma esclarecedora, segura para ambas as partes e com linguagem acessível a quem for usufruir.

Em vista disso, a realização da produção acadêmica é justificada pela investigação por meio de uma análise da qualidade técnica em que as edificações estão sendo entregues e o comportamento das empresas frente a fase de manutenção e atendimento quando solicitado.

5. REFERENCIAL TEÓRICO

5.1 CONTEXTO HISTÓRICO

Ao partir do princípio de que o direito à moradia se torna um dos principais direitos humanos defendidos pela Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948) ONU, em seu Artigo 25, a declaração menciona da seguinte forma a contemplação do direito:

Todo ser humano tem direito a um padrão de vida capaz de assegurar a si e à sua família saúde, bem-estar, inclusive alimentação, vestuário, habitação, cuidados médicos e os serviços sociais indispensáveis (...). (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1948).

Nesse contexto, o acesso a moradia é percebido como um direito básico, o que torna o assunto relevante no âmbito do direito civil e de pautas públicas voltadas para habitação de interesse social, em especial para a parcela da população mais vulnerável economicamente (NASCIMENTO, 2009), isso porque para ter uma habitação no estado brasileiro, mesmo sendo esta habitação em condições mínimas para moradia, requer a quem for adquirir, condições financeiras consideravelmente elevadas, ao levar em consideração a renda básica da maior parte da população (MONTERO, VERA 2017), as atenções do poder público voltadas para esse âmbito objetiva a redução do *déficit* habitacional.

Ainda sobre os desafios encontrados aos direitos à habitação, ao longo das décadas, o poder público implementou iniciativas para minimizar tais problemas, as iniciativas percorrem por várias décadas e de diversos formatos, desde o desestímulo a produção agrícola na década de 1930, criando distanciamento do contexto agrícola da população e tornando-a o contexto

social mais urbanos, como na criação de leis que inclui dentro desse cenário o papel do incorporador com a criação da Lei 4.591/1964, além da criação do Banco Nacional de Habitação, que a priori, teve a objetivo de melhorar linhas de crédito para a população e como ferramenta de solução para problemas relacionados a formação de “favelas” (NASCIMENTO, 2009).

Atualmente, o poder público federal realiza o programa de habitação MCMV (Minha casa, minha vida) que tem como foco, promover subsídio e taxa de juros abaixo do mercado, com o objetivo de melhorar as condições de obtenção de moradias populares, até um limite que é adquirido a partir do preenchimento de requisitos sociais e de renda (Ministério das Cidades, 2023).

De forma paralela, a parcela que não consegue ser beneficiada com as ações públicas sente as consequências de habitar em um meio que apresenta irregularidades e precarização da qualidade física das edificações construídas, sem critérios técnicos que regulam a qualidade e habitabilidade mínima necessárias para promover uma habitação digna, como defende (BRANDÃO et al.,2022) tais situações comprometem a segurança, dignidade e desenvolvimento social da população.

Na perspectiva do mercado da construção civil, que representa uma parcela significativa para a contribuição da economia nacional (IBGE, 2022), até o presente momento indica um aumento de 6,9% em sua contribuição do último ano (IBGE,2022). Espera-se que a crescente do mercado da construção civil seja proporcional a qualidade com que as edificações estão sendo entregues, em termos de desempenho nos sistemas que a compõe, tal como no grau de satisfação e expectativas dos consumidores finais.

5.2 CONJUNTO HABITACIONAL DE INTERESSE SOCIAL

A importância desta produção em destacar esse tipo de habitação se deve ao fato de que o objeto de estudo é voltado para um conjunto habitacional executado no conceito de apartamento classificado como médio padrão (IBAPE-SP,2017), tal motivo se faz decisivo para concluir alguns fatores como a qualidade da entrega dos documentos e aparato técnico da construtora, se comparado aos outros grupos, como demonstra o estudo de (BRANDÃO et al.,2022)

Em seu estudo, (BRANDÃO et al.,2022) menciona um levantamento qualitativo que varia na qualidade da entrega de documentos como o manual do proprietário e a assistência

quanto a manutenção da construtora de acordo com o padrão construtivo das edificações. Seguindo uma lógica dos grupos mais vulneráveis economicamente e os menos vulneráveis, resultados em sua produção mostra que quanto maior é o poder aquisitivo, melhor é qualidade e assistência na fase de pós-vendas.

Em sua conclusão, (BRANDÃO et al.,2022) constata a qualidade de um dos documentos de maior relevância (manual do proprietário) entregues aos proprietários após a conclusão da obra “Por meio da comparação (...) é possível notar que a classificação definida para os manuais por padrão construtivo alinha-se à renda média das famílias”, a vinculação da qualidade da entrega com a renda média das famílias torna-se preocupante, uma vez que a falta de investimento nesse aspecto pode comprometer a segurança e garantia de qualidade aguardada por seus usuários.

É de conhecimento geral que não só na área do mercado da construção civil, como em qualquer outra área do mercado, em grande parte dos casos, a qualidade de produtos ou serviços está ligada diretamente ao poder aquisitivo do consumidor final, uma vez que pela condição financeira favorável, os mesmos conseguem ser atendido com mais eficiência quanto as suas exigências, como reforça:

Tal constatação joga luz à diferenciação dada pelas construtoras para públicos de diferentes poderes aquisitivos. Os resultados demonstram que - além dos problemas já sabidos relacionados à segregação sócio espacial, inadequação da habitabilidade e problemas construtivos recorrentes” (BRANDÃO, et al.,2022)

Efetivamente o fato não exclui a importância de regulamentar as condições mínimas de habitação como um propósito social para cada indivíduo da sociedade, direito esse defendido pelo aparato legal da constituição e do direito do consumidor.

Dentro dessas condições de vulnerabilidade econômica, mesmo quando ainda se tem projetos para execução de edificações e incentivo do governo federal na introdução de programas como MCMV, ainda assim, é comum apresentarem deficiência e erros de execução construtivos como demonstra (KURZ et al.,2018) no que diz respeito ao surgimento de manifestações patológicas durante execução da edificação e pós ocupação, além da insatisfação dos usuários quanto ao uso da edificação.

Em um estudo realizado por (MOREIRA e.t al. 2018) , resultados revelam de forma preocupante o grau de insatisfação dos usuários em relação as edificações após a entrega das mesmas, com isso, paralelo ao desafio de solucionar o problema do *déficit* habitacional, os

programas de habitação de interesse social devem atentar-se a qualidade das edificações que estão sendo entregues aos usuários desse grupo com menos poder aquisitivo, uma vez que a falta de atenção para esse ponto pode representar um novo problema para a sociedade civil e estado, que a partir da observação dos fatos, necessita ter a prudência de rever meios de reparo e reconstrução dessas habitações, como mostra (SEGAT, 2005), outro cuidado a ser demonstrado para reduzir tal efeito seria entender de forma clara o papel de cada interveniente no processo de concepção, execução e uso da habitação, assunto esse que será discutido e revisado com mais detalhes adiante.

5.3 ABNT NBR 15.575: 2013 – EDIFICAÇÕES HABITACIONAIS – DESEMPENHO E SUA CONTRIBUIÇÃO

Com o objetivo de garantir o desempenho dos elementos que compõe as edificações e estabelecer um grau de satisfação mínima em relação aos usuários, a **ABNT NBR 15.575: 2013 – Edificações Habitacionais – Desempenho**, entra em vigor precisamente com a intenção de estabelecer critérios que visam a comportamento em uso dos elementos e sistemas que faz parte da edificação, o que tende a promover o aperfeiçoamento desse mercado no setor econômico e social, uma vez que a durabilidade, sustentabilidade e manutenibilidade tornam-se requisitos para avaliação da norma para edificações habitacionais.

A atuação da norma deve estar presente desde a concepção do projeto, uma vez que os projetos devem ser elaborados considerando que a edificação e seus sistemas efetivam com eficiência as atividades para as quais foram projetadas e construídas, com atendimento a qualidade prevista na norma de desempenho (**ABNT NBR 15.575: 2013 – Edificações Habitacionais – Desempenho**).

Dessa forma, os projetos devem ser compatíveis com as necessidades das atividades de manutenção prevista, das considerações sobre as condições de exteriorização da edificação, das propriedades dos materiais e sistemas a serem utilizados, segundo a norma de desempenho (**ABNT NBR 15.575: 2013 – Edificações Habitacionais – Desempenho**).

Sob essa ótica, os projetistas devem desenvolver suas atividades atendendo as demandas da norma e aplicando o conceito de vida útil aos sistemas e materiais, ao entender o período de tempo que os elementos (materiais e sistemas) devem atuar conforme as especificações.

Um dos empenhos da norma é destacado no tópico de habitabilidade, que em resumo, representa o cuidado com o usuário quanto ao uso e a qualidade das edificações e seus elementos ao longo dos anos, dentro desse tópico destacado no **item 4.3 da (ABNT NBR 15.575: 2013 – Edificações Habitacionais – Desempenho)**, apresenta os requisitos de:

Estanqueidade, desempenho térmico, desempenho acústico, desempenho lumínico, saúde, higiene e qualidade do ar, **funcionalidade**, acessibilidade, conforto tátil e antropodinâmico (ABNT NBR 15.575: 2013 – Edificações Habitacionais – Desempenho)

É importante lembrar que a norma deixa claro a importância de todos os envolvidos no processo, dos arquitetos no cuidado e adaptação dos projetos com as necessidades da norma, dos incorporadores durante o processo de estudo preliminar e tramitação legal, dos fornecedores com prazos e garantia da qualidade dos materiais, das construtoras durante a execução da obra e manutenção prevista e dos usuários quanto a conservação orientada no manual do proprietário.

A abrangência da norma de desempenho demonstra a responsabilidade e contribuição que todos os participantes do processo colaboram para a qualidade das condições das edificações habitacionais.

5.4 INCORPORAÇÃO – AGENTE INCORPORADOR

É importante destacar nesta produção que a construtora responsável pela execução do edifício também cumpre o papel de incorporadora, com isso, dentro do que é entendido na legislação brasileira, em específico aos direitos civis, a **Lei nº4.591, de 16 de dezembro de 1964** em seu **Artigo 28**. Parágrafo único, traz a seguinte definição sobre incorporação imobiliária:

Para efeito desta Lei, considera-se incorporação imobiliária a atividade exercida com o intuito de promover e realizar a construção, para alienação total ou parcial, de edificações ou conjunto de edificações compostas de unidades autônomas (BRASIL,1964).

A valer deste fato, a empresa responsável pela execução, também responde legalmente por todas as atividades que envolvem as tramitações legais de negociações de venda e pós-venda das unidades autônomas a que elas estiverem diretamente envolvidas, o que assegura de forma plena os direitos reservados ao incorporador, resguardadas pelos direitos civis, administrativos e direito do consumidor, seja ele pessoa física ou jurídica.

Ainda sobre a clareza das definições, a **Lei nº 4.591 de 16 de dezembro de 1964** em seu **Artigo 29**, traz o entendimento a respeito do papel do incorporador, que mesmo ainda não tendo iniciado ou concluído a construção, firma o compromisso relacionado a venda de parte do terreno, com a finalidade de vinculação as partes das unidades autônomas a ele inserido, estando condicionadas ao regime condominial.

Em síntese, o artigo da lei faz uma complementação em relação aos conceitos da incorporação e o papel do incorporador dentro dessa linha de acordos voltados para compra e venda de imóveis, uma vez que o mesmo se torna o responsável pela entrega, acompanhamento do cronograma de entrega, preço e condições de negociações.

5.5 RELAÇÃO DE DOCUMENTOS NECESSÁRIOS À ENTREGA DE OBRAS

A luz da lei, as garantias da qualidade da entrega das edificações habitacionais são efetivadas em uma série de documentos que abrange as orientações e garante que o usuário tenha consciência de seus deveres enquanto consumidor, diante da contribuição, a **ABNT NBR 14037:2011** em seu **Anexo A** na tabela 1, apresenta uma relação que destaca todos os documentos que o condomínio deve receber da construtora ou incorporadora para posse, consulta e incumbência para renovação.

A tabela do **Anexo A** da norma em sua íntegra, também apresenta documentos de responsabilidades do condomínio, então, por uma questão de limitação do assunto, será apresentado apenas as documentações técnicas e legal que devem ser cedidas pela construtora ou incorporadora que executou, a fim de comparar a lista de exigências que a norma pede com a entrega ao responsável pelo condomínio, objeto de estudo desta produção. Segue a relação de trinta e dois documentos que a norma destaca para entrega aos responsáveis pela gestão do condomínio.

Vale ressaltar a importância de cada documentação que deve ser entregue e a relevância com o que o assunto deve ser tratado, tanto para os profissionais da área da construção civil, como aos usuários do condomínio, que dentro do aspecto de conforto e qualidade, tornam-se os mais beneficiados com tais cuidados. Nesse aspecto a qualidade técnica da entrega dos documentos pode também refletir na qualidade técnica da edificação.

Quadro 1 – Documentação técnica e legal

Documento	Incumbência de renovação
Manual do proprietário	Proprietário
Manual das áreas comuns	Condomínio
Certificado de Garantia dos equipamentos instalados	Condomínio
Notas fiscais dos equipamentos	Condomínio
Manuais técnicos de uso, operação e manutenção dos equipamentos instalados	Condomínio
Auto de conclusão (habite-se)	Não há
Alvará de aprovação e execução de edificações	Não há, desde que inalteradas as condições do edifício
Alvará de funcionamento de elevadores	Não há, desde que inalteradas as condições do edifício
Auto de vistoria de corpo de bombeiros	Condomínio
Projetos legal	Não há
Projetos aprovados em concessionárias	Não há
Projetos Executivos	Não há
Memorial de incorporação	Não há
Licenças ambientais	Condomínio
Termos de ajustamento de conduta ambientais	Condomínio
Recibo de pagamento do IPTU do último ano de obra, boletos de IPTU a serem pagos, cópia do processo de desdobramento do IPU e carnês IPTU desdobrado	Condomínio
Recibo de pagamento da concessionária de energia elétrica (último pagamento)	Condomínio
Recibo de pagamento da concessionária de água e esgoto (último pagamento)	Condomínio
Atestado do <i>startup</i> do gerador	Não há

Certificado de abrangência do grupo gerador	Condomínio
Certificado de limpeza, desinfecção e potabilidade dos reservatórios de água potável	Condomínio
Declaração de limpeza do poço de esgoto, poço de água servida, caixas de drenagem e esgoto	Condomínio
Relatório de vistoria de entrega de obra	Não há
Relação de equipamentos, móveis, eletrodomésticos, objetos de decoração entregues ao condomínio	Não há
Atestado de instalação de gás e instalação hidráulicas e outras instalações prediais	Condomínio
Atestado de instalações elétricas	Condomínio
Atestado – Sistema de proteção e descarga atmosférica	Condomínio
Medição ôhmica (com terrômetro calibrado e aferido pelo Inmetro)	Condomínio
Sugestão ou modelo de programa de manutenção preventiva	Não há
Sugestão de modelo de lista de verificação do programa de manutenção preventiva	Não há
Certificado de teste dos equipamentos do combate contra incêndio	Condomínio
Cadastro do condomínio junto às concessionárias de serviços	Condomínio

Fonte: ABNT NBR 14037 :2011.

5.6 ABNT NBR 14037:2011 – MANUAL DE OPERAÇÃO, USO E MANUTENÇÃO DAS EDIFICAÇÕES

De acordo com a **ABNT NBR 14037:2011**, o manual de operação, uso e manutenção das edificações tem como objetivo instruir, estruturar e pontuar os assuntos que devem ser abordados no manual ao consumidor final, em seu conceito, o manual do proprietário é definido como “documento que reúne apropriadamente todas as informações necessárias para orientar as atividades de operação, uso e manutenção da edificação (ABNT NBR 14037:2011).

6. METODOLOGIA

A estratégia de pesquisa utilizada para obtenção de resultados consistentes e de relevância para o assunto é fundamentada em um estudo de caso. A investigação é baseada na análise crítica dos principais documentos que devem fazer parte da documentação de uma edificação após sua entrega, com ênfase nos documentos que são de responsabilidade das construtoras que executou a edificação.

Do mesmo modo, é observada também a postura técnica das construtoras quanto as solicitações dos consumidores finais após a entrega das chaves, tais observações são feitas por meio de documentos formalizados que registram as ocorrências e o desenvolvimento das mesmas. Somadas as observações documentais, são realizadas entrevistas com o responsável pela gestão do condomínio e com o responsável pelo departamento de pós-venda da construtora.

A caracterização dos elementos que integra o estudo é desenvolvida para melhor compreensão do assunto, com isso, a descrição do tipo de edificação quanto a sua função e detalhes construtivos são realizados, tal como a identificação do perfil da empresa construtora responsável pela execução e entrega dos documentos.

Todos os dados apreciados referente a este estudo de caso foram objetos de contribuição do setor de pós-venda da construtora e da responsável pela administração do condomínio, desta forma, o agrupamento de documentos cedidos por ambas as partes corresponde as análises das: Garantias administrativas da empresa, das normas regulamentadoras de operação, manutenção, desempenho das edificações e dos direitos presente no código civil e consumidor.

A estruturação da pesquisa é iniciada com o planejamento da pesquisa em si, onde são traçadas as estratégias para obtenção dos dados para análise, seguindo pela etapa de definição de estudo de caso, neste caso, definir o condomínio e a viabilidade de obter os dados necessários

para a pesquisa. Na sequência a montagem de um protocolo de coletas de dados, neste caso, é definido de fato o modo da abordagem para obtenção de dados, estes foram divididos em duas partes: a primeira com a solicitação de toda a documentação técnica e legal que a gestão do condomínio recebeu pela construtora e segundo com o questionário direcionados para a gestão do condomínio e outra para a construtora. Superadas as fases, inicia-se a análise de todos os resultados para assim, realizar discussões acerca do assunto e apresentar uma conclusão.

7. ESTUDO DE CASO

7.1 CARACTERIZAÇÃO DA EDIFICAÇÃO

Apresentação do edifício: Segundo descrito no manual do proprietário entregue ao gestor, o edifício é um residencial de 28 apartamentos localizado no endereço: ARNE 63 (506 NORTE), RUA 01, LOTE 01 CONJUNTO HM02, Palmas-Tocantins. Número de Unidades e Vagas de Garagem 28 (vinte e oito) unidades no total, sendo 02 (dois) apartamentos tipo 01, 14 (quatorze) apartamentos tipo 02 e 12 (doze) apartamentos tipo 03. O empreendimento organizado pela construtora é a primeira torre que compõe um conjunto de edifícios formado por 4 blocos.

O Condomínio é composto por 8 (oito) pavimentos sendo: 01 (um) Pavimento Térreo, 06 (seis) Pavimentos Tipo e 01 (um) pavimento de cobertura. As unidades autônomas estão localizadas nos pavimentos sendo quatro por cada um com 01 (uma) vaga de garagem. A circulação vertical se dá através de um conjunto de escadarias, circulação e 01 elevador, o condomínio conta com guarita.

- Área do terreno: 8.675,06 m²

- Área construída: 4.352,49 m²

Fundação: O tipo de fundação utilizado na edificação é do grupo de fundações rasas, tipo radier.

Estrutura: A superestrutura da edificação é do grupo das estruturas laminares, utilizando-se do conceito modular em alvenaria estrutural.

Revestimento Interno das Paredes: Revestimento de argamassa de base cimentícia nas áreas secas e revestimento de argamassa de base cimentícia mais revestimento cerâmico das áreas molhadas e molháveis.

Revestimento Externo das Paredes: Revestimento de argamassa de base cimentícia.

Pintura:

Paredes internas: Em áreas secas, uso de massa corrida seguindo de pintura PVA a base d'água; nas áreas molhadas/molháveis, as paredes são impermeabilizadas com argamassa polimérica e revestidas com revestimento cerâmico.

Paredes externas: Uso de selador a base acrílica, seguindo de textura com acabamento tipo “Textura rolada”.

7.1.1 Área Privativa:

Os apartamentos **Tipo I** contam com: 01 Suíte com varanda (WC PNE), sala de estar/tv, banheiro social, quarto, varanda, área de serviço, cozinha, circulação. O apartamento soma uma área privativa de **55,09 m²**.

Figura 1 - Planta de *layout*/Apartamento tipo I



Fonte: Projeto cedido pela construtora/gestão do condomínio

Os apartamentos **Tipo II** contam com: 01 Suíte com varanda, sala de estar/tv, banheiro social, quarto, varanda, área de serviço, cozinha, circulação. O apartamento soma uma área privativa de **54,76 m²**, diferente do tipo I, esse apartamento conta com bancada “balcão passa prato”.

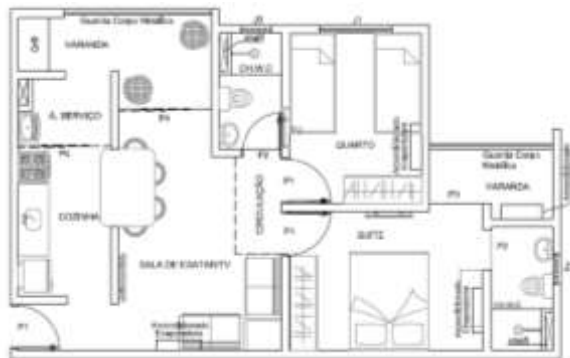
Figura 2 - Planta de *layout*/Apartamento tipo II



Fonte: Projeto cedido pela construtora/gestão do condomínio

Os apartamentos **Tipo III** contam com: 01 Suíte com varanda, sala de estar/tv, banheiro social, quarto, varanda, área de serviço, cozinha, circulação. O apartamento soma uma área privativa de **54,76 m²**, diferente do tipo I, esse apartamento conta com bancada “balcão passa prato”.

Figura 3 - Planta de *layout*/Apartamento tipo III



Fonte: Projeto cedido pela construtora/gestão do condomínio

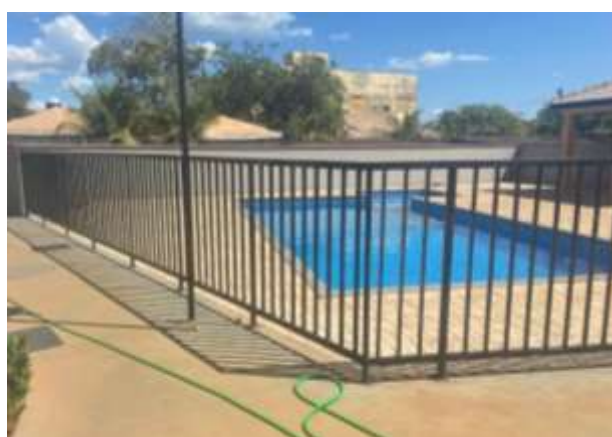
Como é possível observar, as diferenças entre os apartamentos no que diz respeito a distribuição dos espaços e da área, são resumidas em alguns detalhes na mudança no *layout*. As características da edificação obedecem a um sistema modular e tem espaços distribuídos com foco nas necessidades e condições do público alvo.

7.1.2 Área de uso comum

A área de uso comum do condomínio é composta por um salão de festas com área de serviço, cozinha, dois banheiros e churrasqueira; duas áreas com churrasqueiras individual, piscina com área de banho para adultos e crianças, *playground*.

Imagem 1 – Fachada do edifício

Fonte: Autoria própria (2023)

Imagem 2 – Área de lazer

Fonte: Autoria própria (2023)

7.2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA CONSTRUTORA

A empresa é uma construtora que atua na área de construção de habitações de interesse social desde o ano de 2001. O foco de atuação é com base em conjuntos habitacionais, casas e edifícios de mais de um pavimento. Embora já tenha acumulado experiência ao longo dos anos com o público alvo, média classe média (SAE, 2015), esta é a primeira vez que a construtora realizou o feito de construção dentro desses padrões técnicos que se baseia em edifícios com mais de um pavimento com uso do sistema em alvenaria estrutural.

Os apontamentos revelados em um questionário (Anexo B) direcionados à construtora em relação a fase de pós-venda, demonstra os desafios vivenciados por ela durante sua atuação no mercado da construção civil, em especial na compreensão dos termos de garantia e memorial descritivo entregues aos clientes.

Dentro do aspecto administrativo da empresa, a construtora valida mediante elaboração de relatórios, todas as aberturas protocoladas no que diz respeito as ocorrências notificadas, organizando por área de atuação (estrutura, elétrico, hidráulico, etc.); tais informações são tratadas como dados quantitativos e qualitativos para análise de solução técnica e para compreensão do que pode ser desenvolvido para reduzir o número de ocorrência.

O suporte técnico fornecido pelo setor de pós-venda da construtora é acionado após a notificação da ocorrência, os representantes da construtora analisam cada um dos chamados e verifica a possibilidade de a ocorrência ter sido ocasionada pelo mal uso do imóvel ou pela presença de falhas em algum dos aspectos construtivos.

8 RESULTADOS DOS DADOS LEVANTADOS

8.1 QUADRO COMPARATIVO DO ANEXO A DA ABNT NBR 14037:2011 COM OS DOCUMENTOS APRESENTADOS PELO RESPONSÁVEL PELA GESTÃO DO CONDOMÍNIO

Utilizando o anexo A da **ABNT NBR 14037:2011** como ferramenta para verificação, após a análise dos documentos apresentados e questionário realizado a gestão do condomínio, é produzido empregando processo de checagem o quadro 2, em referência ao quadro anterior.

No quadro 2 é possível verificar todos os documentos que o anexo A da norma determina como responsabilidade da construtora.

Quadro 2 – Comparação de documentação técnica e legal entregue pela construtora

Documento	Incumbência de renovação	Entregue?
Manual do proprietário	Proprietário	Sim
Manual das áreas comuns	Condomínio	Sim
Certificado de Garantia dos equipamentos instalados	Condomínio	Sim
Notas fiscais dos equipamentos	Condomínio	Sim
Manuais técnicos de uso, operação e manutenção dos equipamentos instalados	Condomínio	Sim
Auto de conclusão (habite-se)	Não há	Sim
Alvará de aprovação e execução de edificações	Não há, desde que inalteradas as condições do edifício	Sim
Alvará de funcionamento de elevadores	Não há, desde que inalteradas as condições do edifício	Não
Auto de vistoria de corpo de bombeiros	Condomínio	Sim
Projetos legal	Não há	Sim

Projetos aprovadores em concessionárias	Não há	Sim
Projetos Executivos	Não há	Sim
Memorial de incorporação	Não há	Sim
Licenças ambientais	Condomínio	Sim
Termos de ajustamento de conduta ambientais	Condomínio	Não
Recibo de pagamento do IPTU do último ano de obra, boletos de IPTU a serem pagos, cópia do processo de desdobramento do IPU e carnês IPTU desdobrado	Condomínio	Não
Recibo de pagamento da concessionária de energia elétrica (último pagamento)	Condomínio	Não
Recibo de pagamento da concessionária de água e esgoto (último pagamento)	Condomínio	Não
Atestado do <i>startup</i> do gerador	Não há	Não
Certificado de abrangência do grupo gerador	Condomínio	Sim
Certificado de limpeza, desinfecção e potabilidade dos reservatórios de água potável	Condomínio	Não
Declaração de limpeza do poço de esgoto, poço de água servida, caixas de drenagem e esgoto	Condomínio	Não

Relatório de vistoria de entrega de obra	Não há	Não
Relação de equipamentos, móveis, eletrodomésticos, objetos de decoração entregues ao condomínio	Não há	Sim
Atestado de instalação de gás e instalação hidráulicas e outras instalações prediais	Condomínio	Não
Atestado de instalações elétricas	Condomínio	Não
Atestado – Sistema de proteção e descarga atmosférica	Condomínio	Não
Medição ôhmica (com terrômetro calibrado e aferido pelo Inmetro)	Condomínio	Não
Sugestão ou modelo de programa de manutenção preventiva	Não há	Não
Sugestão de modelo de lista de verificação do programa de manutenção preventiva	Não há	Sim
Certificado de teste dos equipamentos do combate contra incêndio	Condomínio	Sim
Cadastro do condomínio junto às concessionárias de serviços	Condomínio	Não

Fonte: Autoria própria (2023)

Em resumo gráfico, o percentual de documentos entregues pela construtora a gestão do condomínio em relação ao exigido pela **ABNT NBR 14037:2011** é de **56,25%**, o que dentro dos direitos do consumidor e da clareza das informações que devem ser repassadas ao

consumidor final, pode representar resultados pouco satisfatório e a depender das condições do condomínio, preocupantes do ponto de vista técnico.

É importante citar dentro deste capítulo o enriquecimento de dados e relevância que o estudo teria caso tivesse outros edifícios e construtoras com o mesmo segmento para comparação dos dados levantados. Foi encontrada grande resistência por parte das empresas construtoras e condomínio quando feito o convite para participar da pesquisa na entrega de documentos e perguntas que podem considerar invasiva, uma vez que toca em um assunto que pode evidenciar falhas e críticas à empresa, o que pode causar desconforto e pouco interesse por parte dos potenciais contribuintes da pesquisa.

Gráfico 1 – Relação de documentos entregues



Fonte: Autoria própria (2023).

8.1.1. DISCUSSÃO SOBRE OS RESULTADOS

Ao analisar o baixo percentual dos documentos entregues, é pertinente discutir a respeito das consequências que vem junto ao descumprimento dos itens presente na norma. De forma prática, o não cumprimento compromete potencialmente a segurança das edificações, dos usuários e o respaldo da construtora e órgãos de fiscalização envolvidos em todo o processo.

8.1.1.1 ALVARÁ DE ELEVADORES

A entrega do alvará de elevadores garante que o equipamento apresente o seu registro regularizado, fiscalizado e que exerce os requisitos mínimos de conforto e segurança permitido pelas normas técnicas, de segurança e autoridades. A não apresentação deste documento pode resultar em interdições por órgãos fiscalizadores, insegurança à integridade física dos usuários

do condomínio, que por sua vez, tende a gerar transtornos para os moradores e falta de cuidado na imagem da construtora responsável quanto aos seus clientes.

8.1.1.2 TERMOS DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA AMBIENTAIS

O termo de ajustamento de conduta ambiental (TAC) é um documento que representa a ação formalizada de uma empresa ou pessoa física que assume o dano ou potencial dano em função de suas ações, o termo faz com que as mesmas se comprometam a resolver, amenizar ou compensar qualquer violação que possa prejudicar o interesse coletivo. A ação é enviada aos órgãos de administração pública para validação. O contrato acordado entre os interessados apresenta condições que devem ser cumpridas e o não cumprimento pode levar a prejuízos de ordem ambiental, coletivo e financeiro, ao gerar protestos em cartórios, execução judicial, multas e danos irreversíveis.

8.1.1.3 RECIBO DE PAGAMENTO DO IPTU DO ÚLTIMO ANO DE OBRA, BOLETOS DE IPTU A SEREM PAGOS, CÓPIA DO PROCESSO DE DESDOBRAMENTO DO IPU E CARNÊS IPTU DESDOBRADO

Ao compreender que o IPTU é um tipo de imposto do município referente ao imóvel, a construtora deve entregar os recibos de pagamento ao gestor do condomínio, garantido a regularidade do imóvel em sua entrega perante a prefeitura. As consequências da falta de recibo perante a entrega da obra, pode ocasionar irregularidade de dívida ativa para o condomínio.

8.1.1.4 RECIBO DE PAGAMENTO DA CONCESSIONÁRIA DE ENERGIA ELÉTRICA (ÚLTIMO PAGAMENTO)

Os últimos recibos de pagamento da concessionária de energia elétrica devem ser entregues à gestão do condomínio para que a mesma tenha consciência de que o condomínio não assumirá dívidas anteriores em relação a energia elétrica, as consequências do não cumprimento da entrega dos recibos deixam os responsáveis pelo condomínio com a insegurança de geração de dívidas e corte no fornecimento de energia.

8.1.1.5 RECIBO DE PAGAMENTO DA CONCESSIONÁRIA DE ÁGUA E ESGOTO (ÚLTIMO PAGAMENTO)

Os últimos recibos de pagamento da concessionária de água devem ser entregues à gestão do condomínio para que a mesma tenha consciência de que o condomínio não assumirá dívidas anteriores em relação ao abastecimento de água e coleta de esgoto, as consequências do

não cumprimento da entrega dos recibos deixam os responsáveis pelo condomínio com a insegurança de geração de dívidas e corte no fornecimento de água.

8.1.1.6 CERTIFICADO DE LIMPEZA, DESINFECÇÃO E POTABILIDADE DOS RESERVATÓRIOS DE ÁGUA POTÁVEL

Documento de grande relevância que garante que água é armazenada ao consumidor final mantenha sua qualidade de estar dentro dos padrões de qualidade exigidos pelos órgãos institucionais de vigilância e saúde. A falta de certificação pode acarretar em um não cumprimento por parte da construtora de realizar os procedimentos adequados para o recebimento do sistema de abastecimento de água, o que por consequência compromete a saúde de todos os usuários do condomínio.

8.1.1.7 DECLARAÇÃO DE LIMPEZA DO POÇO DE ESGOTO, POÇO DE ÁGUA SERVIDA, CAIXAS DE DRENAGEM E ESGOTO

Documento que representa a garantia de que o estado e instalação do poço de esgoto, poço de água servida, caixas de drenagem e esgoto estejam adequados para utilização. O não cumprimento da declaração pode representar perigo à saúde dos usuários, comprometendo as condições de higiene e bem estar.

8.1.1.8 RELATÓRIO DE VISTORIA DE ENTREGA DE OBRA

Documento que registra a fiscalização sobre uma entrega de obra, evidenciando o que foi feito, os reparos que necessitam ser realizados em relação ao planejado. Importância desse documento se dá uma vez que permite que o usuário tenha conhecimento do que está recebendo e se está em conformidade técnica com o esperado.

8.1.1.9 ATESTADO DE INSTALAÇÃO DE GÁS E INSTALAÇÃO HIDRÁULICAS E OUTRAS INSTALAÇÕES PREDIAIS

O documento que alega que as instalações de gás, hidráulicas e outras tenham sido instaladas de forma que atende as exigências normativas e da legislação local, o não cumprimento da entrega deste documento pode representar uma falha na conduta da construtora quanto a execução de tais sistemas, o que no pior cenário, pode facilitar a incidência de falta de abastecimento, danos materiais e na integridade física da edificação e dos usuários.

8.1.1.10 ATESTADO DE INSTALAÇÕES ELÉTRICAS

Atestado entregue a gestão do condomínio que atesta que as instalações elétricas presentes dos imóveis e de toda a área que corresponde ao condomínio, não representa riscos e cumpre aos regulamentos de segurança contra incêndio, do contrário, o não cumprimento da entrega do atestado pode representar insegurança aos usuários do condomínio.

8.1.1.11 ATESTADO – SISTEMA DE PROTEÇÃO E DESCARGA ATMOSFÉRICA

Documento técnico realizado por um profissional habilitado que registra a inspeção e se está em conformidade com as normas técnicas e regulamentadoras, a falta do atestado pode representar falha na conduta da construtora ao expor ao perigo de recebimento de descargas atmosféricas aos seus usuários, causando traumas, prejuízos financeiros e físicos.

8.1.1.12 SUGESTÃO OU MODELO DE PROGRAMA DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA

Documento que auxilia o usuário a ter mais atenção aos itens de manutenções preventivas da edificação, o não cumprimento da entrega deste documento, tende a potencializar as chances de má utilização e redução da vida útil dos sistemas que compõe uma edificação.

8.2 QUESTIONÁRIO SUBMETIDO AO DEPARTAMENTO DE PÓS-VENDA DA CONSTRUTORA

Para complementação dos resultados, se fez necessário a realização de uma investigação acerca do tipo de empresa e sua perspectiva em relação ao assunto, o nível de experiência da mesma e o que a mesma representa quanto pessoa jurídica e a forma como costumam lidar com ocorrências direcionadas a esse setor

De forma resumida, as perguntas foram objetivas e pontuais quanto as atividades voltadas para a fase de pós-venda, o questionário pode ser apreciado na íntegra no **Anexo A** desta produção.

8.3 QUESTIONÁRIO SUBMETIDO A GESTÃO DO CONDOMÍNIO

Com a intenção de investigar ambos os lados do processo e obter informação mais precisas e práticas, houve também a oportunidade de realizar um questionamento acerca do assunto com um dos principais interessados sobre o estudo, o representante do consumidor final das habitações, que por meio de onze perguntas revelou a relação de documentações entregues e a relação do condomínio com a construtora após a entrega dos apartamentos. A entrevista pode ser apreciada na íntegra no **Anexo B** desta produção.

8.4 RESUMO DE SOLICITAÇÕES ATENDIDAS PELA CONSTRUTORA

A seguir é demonstrado graficamente as atividades relacionadas aos serviços de reparo na fase de pós-vendas dos usuários durante os primeiros meses após a entrega das chaves (janeiro - abril 2023).

Quadro 3 – Relação de solicitações atendidas pela construtora.

Tipo de Serviço	Nº Chamados
Instalações Elétricas	37
Esquadrias De Alumínio	1
Esquadrias De Madeira	3
Hidrossanitário	34
Impermeabilização	1
Pintura	2
Pisos	3
Revestimentos	1
Esquadrias De Vidro	9
Outros	13
Total	104

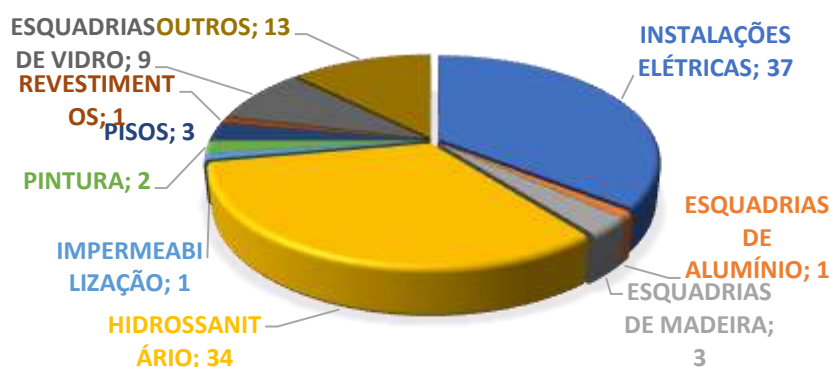
Fonte: Departamento de pós-venda da construtora (2023)

É importante discutir a respeito dos chamados realizados pela gestão do condomínio à construtora, uma vez que demonstra em quais serviços a construtora deve ter mais atenção durante o processo de execução e identificar as razões pelas quais as chamadas estão sendo frequente.

Como é possível observar, a maior parcela de chamados durante os primeiros 6 meses de ocupação são direcionados as instalações elétricas e hidrossanitários, o que poderia ter sido evitado ou reduzido, com a apresentação de documentos de entrega exigidos na norma referente aos “Atestados de instalação de gás e instalação hidráulica e outras instalações prediais” e “Atestado de instalações elétricas”.

Vale ressaltar que não é o documento em si que faz com que os números possam reduzir, mas sim, uma fiscalização maior e mais precisa dos serviços que são entregues, tomando assim, um papel de incentivo e reforço durante os testes e inspeções para uso dos mesmos.

Gráfico 2 – Atendimento por serviço



Fonte: Departamento de pós-venda – Construtora (2023)

9. CONCLUSÃO

É importante lembrar que os resultados não configuram um retrato do mercado, mas apenas um recorte de um edifício na região citadas. Para maior amplitude de análise, um número maior de exemplares deve ser analisado, a fim de formar um conjunto mais robusto de informações, o que torna a relevância das discussões sobre o assunto mais consistente.

Diante dos dados analisados, é possível concluir que mesmo estabelecendo uma norma sobre a entrega das documentações a serem entregues, ainda há o que melhorar nos aspectos de cumprimento dos itens. O percentual apresentando ainda mostra uma deficiência que deve ser revertida em ações para minimizar tais afeitos, se a norma estabelece essa série de documentos, é porque de fato necessita-se deles para estabelecer um grau de confiabilidade do produto a ser entregue.

Da mesma forma, é válido lembrar da caracterização do perfil do consumidor final e do perfil da construtora, que de acordo com o levantamento bibliográficos voltados para esse público, pode justificar a falta de clareza e cumprimento das obrigações com o poder aquisitivo do consumidor final.

Quanto à postura da construtora frente às demandas notificadas na fase de pós-venda, é de grande valia que a mesma tenha o interesse em registrar todas notificações e setorizar por áreas de atuação (elétrica, esquadrias, hidráulico, etc.), uma vez que mostra a preocupação da empresa em analisar os pontos que merecem ser revisados nas obras futuras quanto as reclamações presentes.

Em relação ao relacionamento da administração do condomínio e da construtora, segundo o questionário aplicado à gestão, as demandas são atendidas na medida do possível, pontuando poucas vezes a necessidade de recorrer por meios jurídicos algum serviço desde a entrega da obra.

Com base no grau de conhecimento da gestão do condomínio, expressa no questionário em relação a edificação a qual administra, percebe-se que ainda há o que melhorar quanto ao interesse ou cultura por parte dos consumidores finais em realizar manutenções preventivas e na melhor compressão acerca do uso dos recursos normativos sugeridos pelas normas de desempenho, compreensão acerca do manual do proprietário (ABNT NBR 14037:2011) e documentos sugeridos pela mesma.

Dentro desse campo, percebe-se que a preparação de ambas as partes que envolve todo o processo precisa ser clara, objetiva e que ocorra troca de linguagem adaptada para ambas as partes, o que converge a uma relação com mais acertos e crescimento na qualidade desse setor.

Paralelo a este fato e atentando-se aos avanços tecnológicos, é de se pensar na implementação de *softwares* que melhore a dinâmica entre os intermitentes, em especial nas fases de manutenção preventiva e acesso facilitados as informações precisas sobre determinado sistema ou área em relação ao uso da edificação, na geração de relatórios, sugestões e espaço para notificação.

Tal realidade já pode ser observada, ainda que de forma lenta, em determinados grupos de edificações que são executadas com maior rigor na compatibilização de seus projetos e sistemas implementados.

ANEXO A

QUESTIONÁRIO PARA CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

O seguinte questionário se trata de uma entrevista ao responsável pela a execução do edifício, o objetivo da mesma é reunir informações suficientes para caracterizar de forma técnica o objeto de estudo e para complementação do conhecimento, caracterização da empresa e sua relação com o consumidor final. A entrevista é dividida em dois blocos e foi realizada no dia: 01/06/2023.

1. A incorporadora está há quanto tempo no ramo da construção civil?

Resposta: Desde 2002, 21 anos.

2. A construtora trabalha com quais tipos de obras? Apenas edificações?

Resposta: Conjuntos habitacionais (casas, edifícios com mais de um pavimento), edifícios comerciais.

3. Há quando tempo a construtora trabalha com esse tipo de empreendimento?

Resposta: Este é o primeiro nesse formato de edificação, embora já tenha realizado a execução de casas de interesse popular para o público de baixa renda.

4. Quais desafios a construtora teve durante a fase de entrega dos documentos exigidos aos consumidores finais?

Resposta: Já ocorreu situações de notificações no PROCON. A síndica do edifício citado, protocolou uma reclamação no Procon alegando que a incorporadora se recusou a cobrir a garantia, entretanto, a incorporadora utilizou como defesa o critério de mal uso do ambiente citado.

5. O que a construtora representa?

Resposta: A construtora representa uma empresa com foco na construção de conjuntos habitacionais com unidades com valores de mercado direcionados para o médio padrão.

6. Sobre a edificação, qual o tipo de revestimento?

Resposta: As paredes externas são revestidas com pintura texturada, as paredes internas em pintura com uso de tinta látex, esquadrias de alumínio, madeira e ferro.

7. Qual a idade do edifício?

Resposta: 6 meses

8. Todos os imóveis foram adquiridos por meio de programa de incentivo de financiamento do governo?

Resposta: Sim

ANEXO B

O seguinte questionário se trata de uma entrevista ao responsável pela gestão do edifício pós ocupação, o objetivo da mesma é reunir informações suficientes para caracterizar de forma técnica o objeto de estudo e para complementação do conhecimento. A entrevista é dividida em dois blocos e foi realizada no dia: 01/06/2023.

1. **Como foi realizada a entrega dos documentos? (Manual do proprietário, ficha de inspeção, projetos, alvará).**

Resposta: Habite-se, manual, ficha de inspeção, projetos, alvará, certidão de matrícula, etc.

2. **Por qual meio foi realizada a entrega? Físico? Virtual? Os dois?**

Resposta: Via *WhatsApp* e via *e-mail*. Termo de entrega das chaves.

3. **O empreendimento foi entregue dentro do prazo sugerido?**

Resposta: Sim

4. **Achou a linguagem clara e objetiva?**

Resposta: Sim

5. **Já fez uso do manual do proprietário?**

Resposta: Sim

6. **O manual do proprietário foi útil?**

Resposta: Sim

7. **Tem conhecimento que existe uma norma que regulamenta a entrega e a postura das construtoras/incorporadoras quanto a etapa de pós-venda?**

Resposta: Sim, fiquei sabendo pelos engenheiros da incorporadora.

8. **Houve solicitação de visita por falhas que contemplam a garantia? Em quais aspectos?**

Resposta: Sim, elétrico, hidrossanitário, acabamentos.

9. **Antes de solicitar a visita, houve consulta ao manual do proprietário?**

Resposta: Houve um contato via mensagem de texto por *whatsapp* que está incluso no manual do proprietário, com o contato, foi realizado um agendamento para visita técnica do departamento de pós-venda.

10. **Como foi realizada a abordagem da construtora quando foi solicitada a visita?**

Resposta: Foi realizado o registro do chamado e verificado se contemplava o prazo de garantia do item solicitado.

11. O problema foi resolvido?

Resposta: Sim, parcialmente.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASBEA – Associação Brasileira dos Escritórios de Arquitetura. Guia para Arquitetos na aplicação da Norma de Desempenho – ABNT NBR 15575. Patrocínio CAU-BR, 2015. 54 p. Disponível em: <<https://www.caugo.gov.br/publicacao-orienta-arquitetos-sobre-norma-de-desempenho-2/>>. Acesso em: 27 maio 2023.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR 14037:2011. **Manual de operação, uso e manutenção das edificações – Conteúdo e recomendações para elaboração e apresentação**. Rio de Janeiro, 2011.

_____. NBR 15575. **Edificações habitacionais -Desempenho**. Rio de Janeiro, 2013.

BRANDÃO, N. L. dos S.; ARAÚJO, R. R. de; SILVA, C. H. M. e; SANTOS, D. de G. Manual do proprietário de HIS: limitações e implicações ao direito à moradia digna. **PARC Pesquisa em Arquitetura e Construção**, Campinas, São Paulo. 2022. Disponível em: em: <<http://dx.doi.org/10.20396/parc.v13i00.8665101>>. Acesso em 04 de abril de 2023.

BRASIL. Lei Nº 4591, de 16 de dezembro 2002. **Dispõe Sobre o Condomínio em Edificações e as Incorporações Imobiliárias**. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 2022.

BRASIL. Lei Nº 10406, de 10 de Janeiro de 2002. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 2022.

Câmara Brasileira da Indústria da Construção – CBIC. **Perenidade de programas habitacionais**. Brasília – Distrito Federal. Abril de 2016.

IBAPE- INSTITUTO BRASILEIRO DE AVALIAÇÕES E PERÍCIAS DE ENGENHARIA DE SÃO PAULO/SP. Valores de edificações de imóveis urbanos. São Paulo, São Paulo, dezembro de 2017.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Censo Brasileiro de 2022. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

KURZ, Mônica Navarini et al. **Percepção do usuário em relação à presença de manifestações patológicas em fachadas**: estudo de caso. Revista de Engenharia Civil IMED, Passo Fundo, Rio Grande do Sul, 2018. Disponível em: <<https://doi.org/10.18256/2358-6508.2018.v5i1.1987>>. Acesso em 17 de março de 2023.

LIMA, Isadora Veloso et al. **Melhoria de desempenho acústico de vedação interna de habitação de interesse social usando simulação numérica**. Belém, Pará, 2020. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/ac/a/g6t5xvxZrKCvSVvxTCM4X9R/?lang=pt>>. Acesso em 04 de abril de 2023.

NASCIMENTO, Talita Amaral Morado. **Habitação de interesse social e o Programa Minha Casa Minha Vida em Belo Horizonte: percepções sobre morar**. Belo Horizonte, Minas Gerais, 2021. Disponível em <http://tede.fjp.mg.gov.br/handle/tede/576>. Acesso em 25 de Junho de 2023.

MAIA, Alessandra Tourinho. NETO, Alfredo Iarozinski. **Quais as principais características organizacionais das empresas dos diferentes segmentos da construção civil?. Curitiba, Paraná, 2016.**

MOREIRA, L. C. S.; TONOLI, J. G.; RUSCHEL, R. C. A prática do manual do proprietário da edificação: uma classificação conforme a ABNT NBR 14037:2011. **Gestão e Tecnologia de Projetos**, São Carlos, São Paulo, 2018. Disponível em <<http://dx.doi.org/10.11606/gtp.v13i3.128208>> Acesso em 04 de abril de 2023.

MONTEIRO, Adriana Roseno. VERAS, **Antônio Tolrino de Rezende**. A QUESTÃO HABITACIONAL NO BRASIL. Boa Vista, Roraima, 2017.

MINISTÉRIO DAS CIDADES, **Sobre a minha casa, minha vida**. Brasília, Distrito Federal, abril de 2023.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**, 1948. Disponível em: <<https://www.unicef.org>>. Acesso 19 de março de 2023.

SAE- Secretaria de Assuntos Estratégicos. **Identificação da classe média brasileira**. Brasília, Distrito Federal, 2015.

SEGAT, Gustavo Tramontina. **Manifestações patológicas observadas em revestimentos de argamassa: estudo de caso em conjunto habitacional popular na cidade de Caxias do Sul (RS)**. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, Rio Grande do Sul, 2005.