

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.

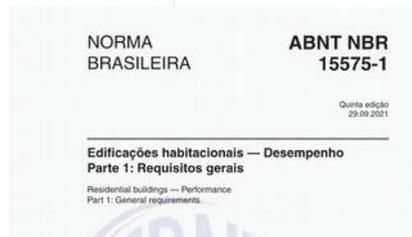


ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

NORMA
BRASILEIRA

ABNT NBR
5674

Segunda edição
25.07.2012
Válida a partir de
25.08.2012



de edificações — Requisitos para
gestão de manutenção
— Requirements for maintenance management system



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

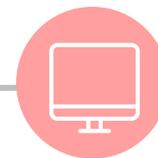
Os Manuais de Uso, Operação e Manutenção Predial devem ser elaborados de forma personalizada.



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**

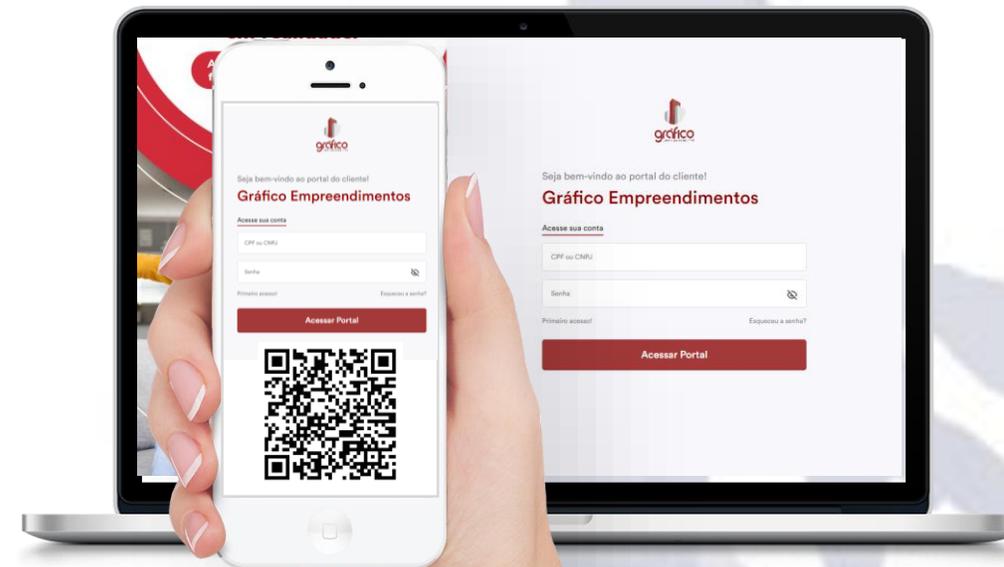


**Entrega das Áreas
Comuns / Manual do
Síndico**



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

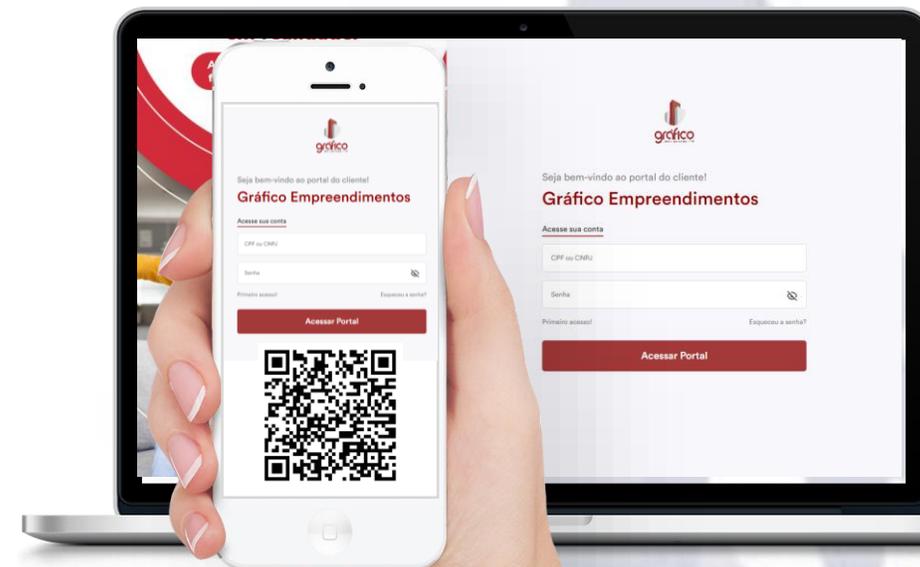
- Agendar uma vistoria no Portal do Cliente
- Entrar no módulo de relacionamento/nova visita/vistoria

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



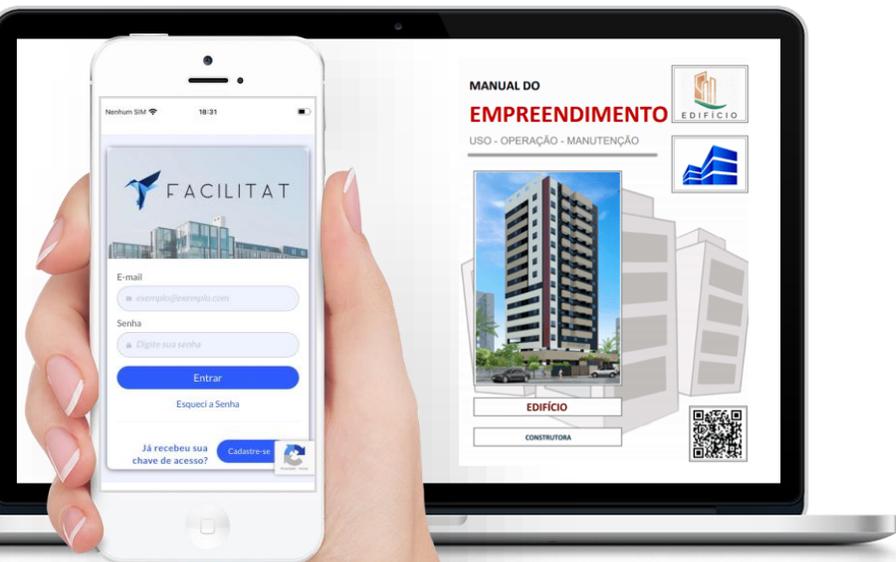
Entrega da
Unidade e Manual
do Proprietário



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



- 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



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