

# MANUAL DE USO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DAS EDIFICAÇÕES

Orientações para  
Construtoras e Incorporadoras

OUTUBRO/2013

**CBIC**

Câmara Brasileira da Indústria da Construção



## CENÁRIO

fotografia: Erivelton Viana

A Câmara Brasileira da Indústria da Construção (CBIC) e suas entidades associadas com a clara percepção de que o sucesso de um empreendimento está diretamente ligado à relação entre as empresas e seus clientes vêm desenvolvendo ações de capacitação voltadas a incorporadoras e construtoras para melhoria desta relação.

Estas ações nitidamente já mostram resultados de melhorias dos processos internos das empresas voltados ao atendimento e assistência técnica, do relacionamento com os clientes, do desenvolvimento de fornecedores, do engajamento com as entidades da cadeia produtiva e agentes financiadores, e da melhora da imagem do setor junto ao Poder Judiciário e à sociedade.

Com o objetivo de ampliar estas ações, a CBIC lança o projeto: “Guia Orientativo para elaboração do manual de uso operação e manutenção de edificações”, com alcance nacional, tendo o importante papel de instruir e subsidiar a elaboração dos manuais do proprietário e das áreas comuns, propondo, inclusive, maior uniformização destes instrumentos.

O projeto tem, como fatores indutores, a revisão das normas ABNT NBR 5674 e ABNT 14037, que apresentam diretrizes para elaboração dos manuais e do sistema de gestão de manutenção da edificação e da norma ABNT NBR 15575 que estabelece níveis de desempenho, sugestões de prazos de garantias, e que destaca a importância do correto uso e manutenção do imóvel. Estas normas, em suas versões mais atualizadas, bem como as legislações vigentes, devem ser seguidas na elaboração dos manuais.

Também deve ser considerada a evolução dos produtos, dos métodos construtivos, da complexidade dos empreendimentos, das boas práticas de mercado e do perfil de consumidores.

A entrega dos manuais de uso e operação das edificações – Proprietário e Áreas Comuns - tem como função ressaltar que a durabilidade de uma edificação está ligada, não só aos fatores relacionados ao projeto e execução da obra, mas também ao correto uso e manutenção, principalmente a manutenção preventiva. Portanto, é importante realizar esforços conjuntos no sentido de mudar a cultura da falta de cuidados e atenção rotineiros com a edificação.

A utilização do Termo de Garantias desde o lançamento do empreendimento, além de ser requisito legal, traz maior segurança na relação de ambas as partes, deixando claro desde o momento da venda do imóvel os direitos e obrigações dos clientes e incorporadores e construtores.

A seguir apresentamos resumidamente conceitos importantes e sugestões para auxiliar na elaboração dos Manuais e do Termo de Garantias.

O projeto: “Guia Orientativo para elaboração do manual de uso operação e manutenção de edificações” está sendo desenvolvido pelo Grupo de Acompanhamento de Normas da CBIC composto por representantes de entidades associadas e tem seu lançamento previsto para maio de 2014.

## RESPONSABILIDADES

### Construtores e/ou incorporadores:

Elaborar o manual que atendendo as normas ABNT NBR 14037 Manual, ABNT NBR 5674 e ABNT 15575, informar os prazos de garantias, apresentar sugestão para o sistema de gestão de manutenção, informar como será realizado o atendimento ao cliente e prestar o serviço de assistência técnica aos usuários e síndicos de edificações.

### Projetistas

Disponibilizar aos construtores, incorporadores e demais usuários as informações necessárias para a elaboração dos manuais, principalmente informações sobre correto uso e manutenção, cargas previstas, cargas máximas admitidas, riscos ao uso. Especificar componentes e sistemas em estrita observação aos critérios da norma de desempenho ABNT NBR 15575, enfatizando os requisitos de durabilidade e manutenibilidade.

### Usuário e/ou Síndico:

Não usar a edificação fora das condições previstas e projetadas, não realizar modificações na edificação sem conhecimento e prévia anuência do construtor e/ou projetistas. Seguir o Manual de uso operação e manutenção da edificação, implantar e executar o sistema de gestão de manutenção.

Garantir que as manutenções somente seja realizada pelos profissionais indicados no sistema de gestão de manutenção. Registrar as manutenções e inspeções realizadas. Atualizar o manual nos casos em que ocorram modificações na edificação/unidade e no caso de não ser o usuário da edificação ou no caso de transição de usuário repassar o manual.



## ORIENTAÇÕES PARA A ELABORAÇÃO DO MANUAL

O Manual do Proprietário e o Manual das Áreas Comuns devem ser elaborados de acordo com a norma **ABNT NBR 14037:2011 – Diretrizes para elaboração de manuais de uso, operação e manutenção das edificações**.

Esta norma estabelece os requisitos mínimos para elaboração e apresentação dos conteúdos a serem incluídos nos manuais elaborados e entregues pelo construtor e/ou incorporador, conforme legislação vigente, devendo obrigatoriamente:

- a. informar aos proprietários e ao condomínio as características técnicas da edificação como construída;
- b. descrever procedimentos recomendáveis e obrigatórios para a conservação, uso e manutenção da edificação, bem como para a operação dos equipamentos;
- c. informar e orientar os proprietários e o condomínio, em linguagem adequada e de forma didática, com relação às suas obrigações no tocante à realização de atividades de manutenção e conservação, e de condições de utilização da edificação;
- d. recomendar ações para prevenir a ocorrência de falhas ou acidentes decorrentes de uso inadequado; e
- e. recomendar ações para contribuir para que a edificação atinja a vida útil de projeto.

A Tabela 1 da norma recomenda a estrutura de disposição dos conteúdos sugerindo os temas dos capítulos, e as subdivisões dos itens básicos que devem estar contidos no manual, podendo ser complementada e adaptada conforme características e necessidade específica do empreendimento.

Tabela 1 – Sugestão de Disposição dos Conteúdos

| CAPÍTULO                                               | SUBDIVISÕES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Apresentação                                           | Índice<br>Introdução<br>Definições                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Garantias e assistência técnica<br>Memorial descritivo | Garantias e assistência técnica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Fornecedores                                           | Relação de fornecedores<br>Relação de projetistas<br>Serviços de utilidade pública<br>Sistemas hidrossanitários<br>Sistemas eletroeletrônicos<br>Sistema de proteção contra descargas atmosféricas<br>Sistemas de ar condicionado, ventilação e calefação<br>Sistemas de automação<br>Sistemas de comunicação<br>Sistemas de incêndio<br>Fundações e estruturas<br>Vedações<br>Revestimentos internos e externos<br>Pisos<br>Coberturas<br>Jardins, paisagismo e áreas de lazer<br>Esquadrias e vidros<br>Pedidos de ligações públicas |
| Manutenção                                             | Programa de manutenção preventiva<br>Registros<br>Inspeções<br>Meio ambiente e sustentabilidade<br>Segurança                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Informações complementares                             | Operação dos equipamentos e suas ligações<br>Documentação técnica e legal<br>Elaboração e entrega do manual<br>Atualização do manual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



## ORIENTAÇÕES PARA A APLICAÇÃO DO MANUAL

fotografia: Evelyn Viana

O Termo de Garantias e as orientações para o correto uso e manutenção devem ser utilizados desde a concepção do imóvel até a utilização do mesmo pelo proprietário e/ou usuário. Sugere-se a elaboração de uma Minuta do Manual do Proprietário, uma Minuta do Manual das Áreas Comuns e do Modelo do Programa de Manutenção Preventiva, desde a etapa de concepção. Esta Minuta pode ser entregue no ato da venda do imóvel e pode ajudar a orientar cada um dos processos relacionados e a elaborar os manuais definitivos de cada empreendimento/unidade. A seguir, sugestões para uso destes instrumentos:

### NA INCORPORAÇÃO E VENDA

O Termo de Garantias e as orientações para o correto uso e manutenção da edificação, ou as minutas dos manuais, devem fazer parte da documentação entregue ao cliente na venda do imóvel. A critério do incorporador estes podem ser registrados em cartório juntamente com o Memorial de Incorporação.

Estes documentos devem ser citados no contrato de compra e venda como um documento integrante e devem ser entregues ao cliente em sua assinatura. Devem ainda, estar disponíveis nos plantões de venda para consulta dos clientes;

Deve ser “explicado” ao cliente que o Termo de Garantia já estipulado na aquisição mostra a “transparência” nas relações com o mesmo;

Deve ser “explicado” ao cliente sobre a importância do Programa de Manutenção tanto para as unidades autônomas como para as áreas comuns.

### COM OS FORNECEDORES DE MATERIAIS, EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS

Nas negociações com os fornecedores deverão ser estabelecidos prazos de garantia. Estes prazos deverão contemplar, além dos prazos de garantia do fornecedor, um período de carência (prazo do fornecimento até a conclusão da obra).

As informações sobre vida útil, desempenho de componentes e elementos, e condições de uso devem ser solicitadas aos fornecedores, assim como, a entrega dos termos de garantia e quando houver, do manual de utilização.

## NA CONSTRUÇÃO

A Construtora deve verificar se os materiais adquiridos, equipamentos e serviços realizados são capazes de atender aos requisitos especificados.

Os termos de garantias, notas fiscais, contratos, manuais dos fabricantes de materiais e equipamentos e dos prestadores de serviços, devem ser guardados, assim como, os demais documentos citados no Anexo A da norma ABNT NBR 14037. Todo este acervo deve ser entregue ao proprietário ou ao síndico. É importante manter uma cópia dos mesmos no arquivo da incorporadora/construtora.

## NA ENTREGA DA OBRA

### UNIDADES AUTÔNOMAS

Deve ser elaborado um Manual do Proprietário específico para a unidade, abrangendo os itens utilizados na construção com as respectivas descrições do correto uso e manutenções.

Deve ser entregue a Tabela de Garantia – Definitiva, onde irão constar os prazos para os materiais e os sistemas construtivos efetivamente empregados.

Devem ser entregues os termos de garantias e manuais dos fabricantes dos equipamentos instalados na unidade;

Os clientes devem ser informados sobre a importância da manutenção de sua unidade, além de sua responsabilidade, proporcional à sua condição de condômino, na manutenção das áreas comuns do imóvel.

### ÁREAS COMUNS

Deve ser elaborado um Manual das Áreas Comuns específico para o empreendimento, abrangendo os itens utilizados na construção com as respectivas descrições do correto uso e manutenções.

Deve ser entregue a Tabela de Garantia – Definitiva, onde irão constar os prazos para os materiais e os sistemas construtivos efetivamente empregados.

Devem ser entregues os documentos citados no Anexo A da norma ABNT NBR 14037, específicos para o empreendimento.

Deve ser entregue o modelo de programa de manutenção preventiva (Sistema de Gestão de Manutenção em conformidade com ABNT NBR 5674).

*É importante lembrar que nenhum prazo de garantia pode ser inferior ao do Termo de Garantia entregue na época da venda.*

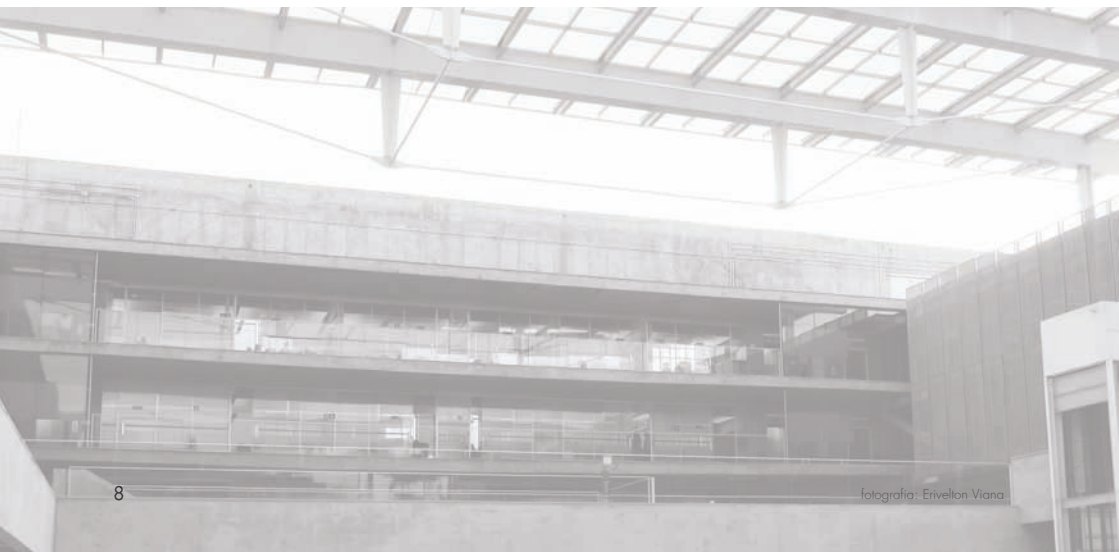
## PÓS ENTREGA

O Manual deve conter o procedimento que o construtor e/ou incorporador adotará para realizar o atendimento ao cliente e para orientar e esclarecer dúvidas referentes à manutenção, garantias e assistência técnica. A equipe responsável deve ser treinada e ter conhecimento destes documentos.

Os prazos e condições estipulados no Termo de Garantias devem ser respeitados pelos clientes e pelas construtoras e incorporadoras.

A importância de estabelecer e implantar o Programa de Manutenção deve ser reforçada junto ao síndico (ou administradora), e este deve estar em conformidade com a minuta do Sistema de Gestão de Manutenção disponibilizada pela construtora.

Poderá ser incluída no manual, a informação que constatando-se na visita de avaliação dos serviços solicitados à construtora e/ou incorporadora, que esses serviços não estejam enquadrados nas condições de garantias, será cobrada uma taxa de visita e não caberá a execução destes serviços.





fotografia: Erivelton Viana

## CONCEITOS RELEVANTES

### GARANTIA LEGAL E GARANTIA CONTRATUAL

Garantia legal: direito do consumidor de reclamar reparos, recomposições, devolução ou substituição do produto adquirido conforme legislação vigente.

Garantia contratual: condições dadas pelo fornecedor por meio de certificado ou contrato de garantia para reparos, reposição, devolução ou substituição do produto concluído.

A garantia contratual é facultativa e não se soma à garantia legal.

### PRAZO DE GARANTIA LEGAL:

Período de tempo previsto em lei que o comprador dispõe para reclamar dos vícios (defeitos) verificados na compra de produtos duráveis.

### PRAZO DE GARANTIA CONTRATUAL:

Período de tempo, igual ou superior ao prazo de garantia legal, oferecido voluntariamente pelo fornecedor (incorporador, construtor ou fabricante) na forma de certificado, termo de garantia ou contrato para que o consumidor possa reclamar dos vícios aparentes ou defeitos verificados na entrega de seu produto. Este prazo pode ser diferenciado para cada um dos componentes do produto a critério do fornecedor.

### O REPARO DE FALHAS

Durante a vigência dos prazos de garantia deve ser feito pelo incorporador ou construtor, ressalvadas as hipóteses que excluem a sua responsabilidade, como o mau uso ou a falta de manutenção pelos usuários; atos de terceiros; caso fortuito ou força maior. Vencido o prazo de garantia, a responsabilidade deve ser apurada.

## **PRAZOS DE GARANTIAS,**

O anexo “D” da Norma ABNT NBR 15575 – Parte 1 traz uma recomendação dos prazos de garantias, e, apesar de não estabelecer de forma obrigatória estes prazos, pode e deve ser observado para o estabelecimento dos prazos mínimos de garantia que devem ser informados nos manuais, no caso dos empreendimentos cujos projetos foram protocolados nos órgãos competentes após 19 julho de 2013, e podem servir de referência para os empreendimentos anteriores.

### **A contagem dos prazos de garantias**

indicados no anexo “D” inicia-se a partir da expedição do “Habite-se” ou “Auto de Conclusão”, ou outro documento legal que ateste a conclusão das obras.

### **Perda de garantia:**

São condições para a perda de garantia: o que dispõe no Manual de Uso, Operação e Manutenção não for observado, não for implantado e executado o Sistema de Gestão de Manutenção; realização de reforma, alteração, descaracterização dos sistemas, componentes ou elementos.

## **VIDA ÚTIL DE PROJETO (VUP):**

É o período de tempo em que um sistema é projetado para atender aos requisitos de desempenho estabelecidos, desde que cumprido o programa de manutenção previsto no manual de operação, uso e manutenção. A VUP sofre influência direta positiva ou negativa pelas ações de manutenção, intempéries e outros fatores internos de controle do usuário e externos (naturais) fora do seu controle. Vida útil não pode ser confundida com prazo de garantia.

## **NA ENTREGA DO EMPREENDIMENTO,**

o construtor/incorporador deve armazenar a documentação de entrega das unidades e das áreas comuns (termo de entrega do manual, modelo do sistema de manutenção, termo de entrega, etc), convém também registrar as condições em que o empreendimento foi entregue e as condições do entorno do empreendimento naquele momento (vizinhança, vias de acesso, etc.).

## **DATAS RELEVANTES A SEREM CITADAS NO MANUAL:**

Data do protocolo projeto no órgão competente

Data da aprovação do projeto de execução

Data do “Habite-se” ou “Auto de Conclusão”



## REFERÊNCIAS

ABNT  
NBR 5674

Norma da Associação Brasileira de Normas Técnicas, que estabelece os requisitos do sistema de gestão de manutenção de edificações.

ABNT  
NBR 14037

Norma da Associação Brasileira de Normas Técnicas, que estabelece os requisitos mínimos para elaboração e apresentação dos conteúdos do manual de uso, operação e manutenção das edificações, elaborado e entregue pelo construtor e/ou incorporador ao condomínio por ocasião da entrega do empreendimento.

ABNT  
NBR 15575

Norma da Associação Brasileira de Normas Técnicas, que estabelece e avalia os requisitos e critérios de desempenho que se aplicam às edificações habitacionais, tanto como um todo quanto como de forma isolada para um ou mais sistemas específicos.

Código  
Civil  
Brasileiro

É a lei 10406/10 de janeiro 2002, que regulamenta a legislação aplicável às relações civis em geral, dispondo, entre outros assuntos, sobre o condomínio de edifícios. Nela são estabelecidas as diretrizes para elaboração da Convenção de Condomínio, e ali estão também contemplados os aspectos de responsabilidades, uso e administração das edificações. (ver artigo 618)

Código do  
Consumidor

É a lei 8078/90, que institui o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, definindo os direitos e obrigações de consumidores e fornecedores, bem como empresas construtoras e/ou incorporadoras. (ver artigos 12, 26, 39 e 50).

### *Nota:*

- as leis dão força obrigatória às normas técnicas ou estabelecem consequências para o seu descumprimento.
- em caso de conflitos entre normas e leis devem ser obedecidos os demais atos legislativos.

Câmara Brasileira da Indústria da Construção  
[www.cbic.org.br](http://www.cbic.org.br)

Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT  
[www.abnt.org.br](http://www.abnt.org.br)

Realização:

# CBIC

Câmara Brasileira da Indústria da Construção

[www.cbic.org.br](http://www.cbic.org.br)  
versão para download

Apoio:



*Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria*

[www.senai.br](http://www.senai.br)