

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE GOIÁS Uni - ANHANGUERA  
CURSO DE ENGENHARIA CIVIL**

**AVALIAÇÃO DA ACEITAÇÃO DO MANUAL DO PROPRIETÁRIO  
PELOS USUARIOS EM UMA EDIFICAÇÃO EM GOIÂNIA.**

**CARLA LEANNE LIMA  
TATIANE CARDOZO LEAL**

Goiânia  
Novembro/2018

**CARLA LEANNE LIMA  
TATIANE CARDOZO LEAL**

**AVALIAÇÃO DA ACEITAÇÃO DO MANUAL DO PROPRIETÁRIO  
PELOS USUARIOS EM UMA EDIFICAÇÃO EM GOIÂNIA.**

Trabalho de Final de Curso apresentado ao Centro Universitário de Goiás – Uni-ANHANGUERA, sob orientação da Professora Especialista Heloísa Procópio Moraes, como requisito parcial para obtenção do título de bacharelado em Engenharia Civil.

Goiânia  
Novembro/2018

“Quando todos conhecem as regras, os problemas praticamente desaparecem”.

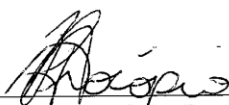
CPN

FOLHA DE APROVAÇÃO

CARLA LEANNE LIMA  
TATIANE CARDOZO LEAL

AVALIAÇÃO DA ACEITAÇÃO DO MANUAL DO PROPRIETÁRIO PELOS USUARIOS  
EM UMA EDIFICAÇÃO EM GOIÂNIA.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à banca examinadora com requisito parcial para obtenção do Bacharelado em Engenharia Civil do Centro Universitário de Goiás - Uni-ANHANGUERA, defendido e aprovado em 05 de novembro de 2018 pela banca examinadora constituída por:



---

Prof(a). Esp. Heloisa Procópio Moraes  
Orientador(a)



---

Prof(a). Ms. Raquel Franco Bueno  
Membro



---

Prof(a). Esp. Kelly Keith de Souza Oliveira Moraes  
Membro

## Resumo

Na atualidade do cenário do ramo imobiliário, pode-se observar a falta de conhecimento por parte dos consumidores finais a respeito do pós-venda. E como para todos os produtos que são adquiridos possuem instruções, seja quais forem as suas finalidades, não seria diferente com os imóveis. Este projeto tem por objetivo apresentar o que é o Manual de uso, operação e manutenção das edificações e o detalhamento dos seus itens relevantes. E que cada vez mais este Manual do Proprietário, tem se tornado uma ferramenta de grande importância na relação empresa e cliente. Com informações precisas, expondo sempre as recomendações com clareza dentro da Norma Brasileira (NBR – 14037/2014) e o que o código de defesa do consumidor dispõe para o proprietário. Orientando corretamente sobre o uso e manutenções preventivas, dispondo aos prazos de garantias, projetos, fornecedores, materiais utilizados e etc. Uma vez entregue o empreendimento, o Manual será um grande aliado no esclarecimento de diversas dúvidas. Dessa maneira, quando o proprietário se deparar com alguma eventualidade ou até mesmo fazer alguma modificação na sua unidade, saberá como proceder. Para as construtoras/incorporadoras essa relação de transparência trará uma redução de custos com manutenções corretivas. As eventuais reclamações também serão prevenidas, mesmo que haja negligência por parte do usuário quanto á sua leitura em algum momento. Por meio de uma pesquisa de satisfação enviada aos clientes via email, 1 (um) ano após a entrega das unidades. Os dados colhidos possibilitaram identificar a importância do auxílio do manual do proprietário nesse período, oriundo do detalhamento do mesmo na hora da entrega. Identificou-se que 24 pessoas dentre as 30 que responderam a pesquisa, fizeram uso do Manual, recorrendo ao mesmo para sanar as duvidas e seguir as recomendações e 6 pessoas ligaram para tirar duvidas e receber as recomendações necessárias. Onde a construtora/incorporadora traz ao consumidor final a devida transparência e comodidade de ter em mãos um guia prático para eventuais situações.

**PALAVRAS-CHAVE:** NBR 14037/2014. Consumidores finais. Gestão da qualidade. Código de defesa do consumidor. Imóveis.

## 1 INTRODUÇÃO

Com o crescimento acelerado das construções e surgimento das inovações tecnológicas, foram entregues nos últimos anos inúmeras edificações e, grande parte dos adquirentes desses imóveis não tem conhecimento que existe o pós-venda e pós-obra, que são fases de entrega do seu bem. Há também um investimento paralelo e que acontecem de forma periódica, que se chama de conservação ou manutenção.

As edificações mesmo sendo projetada, pensada e executada para atingir o máximo da sua vida útil, ela continua seguindo um processo de degradação que é natural e inevitável. Com o tempo, passam a se deteriorar por meio de reações físicas, químicas e mecânicas com muita rapidez, chegando a um estado que se torna incompatível com a forma prevista em projeto comprometendo todo o conforto e segurança e em último patamar, risco de colapso. Com o crescimento da tecnologia as construtoras cada vez mais têm atingido e colocado no mercado grandes inovações tanto de conforto como estético que precisam de cuidados contínuos por seu adquirente.

Diante a evolução do cenário imobiliários, em 1998 ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) introduz a primeira versão NBR 14037 – Manual de operação, uso e manutenção, que anos depois em 2011 e 2014 sofrem atualizações, sempre melhorando no aspecto relacionamento Construtora/Cliente amparado pelo Código Civil Brasileiro e Código de Defesa do Consumidor. A norma exige que haja um padrão de elaboração, contendo todas as informações necessárias para o uso, operação e manutenção.

O manual deve ser escrito em linguagem simples e direta, utilizando vocabulário preciso e adequado aos seus usuários. Pode-se utilizar recursos como ilustração, desenhos esquemáticos, fotografias e tabelas.

As informações contidas na Manual devem ser apresentadas de forma didática.

O Manual deve ser organizado de maneira que as informações sejam apresentadas segundo classificação que facilitem sua compreensão.

O nível de detalhamento do manual deve ser compatível com a complexidade da edificação (ABNT NBR 14037, 2014).

Com a vigência da NBR a relação construtora e cliente tornou-se mais transparente, minimizando grandes transtornos, trazendo para o consumidor final seus direitos, deveres e obrigação. Onde também podem conhecer melhor seu produto, observando no manual como: relação de projetos, material utilizado, lista de

fornecedores, equipamentos, garantias, memorial descritivo, meio ambiente e sustentabilidade, segurança, como fazer alterações, documentação legal e técnica.

O Manual de Uso, Operação e Manutenção é um documento entregue ao cliente juntamente com seu imóvel. Seu propósito é orientar o usuário sobre os cuidados e riscos durante a utilização do imóvel, dando a ele uma maior segurança a fim de minimizar uma série de problemas para a construtora. Ou seja, com vantagens mútuas, o manual do proprietário fortalece o relacionamento entre ambas as partes.

Conforme orientações para elaboração do manual do guia da Câmara Brasileira da Indústria da Construção - CBIC:

A norma ABNT NBR 14037(2014) - (Diretrizes para elaboração de manuais de uso, operação e manutenção das edificações – Requisitos para elaboração e apresentação dos conteúdos) 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.

Para que a condição de conservação do imóvel seja cumprida, a norma ABNT NBR 14037 (2014) orienta ainda que o manual seja dividido em três fases:

**USO:** atividades a serem realizadas pelos usuários na edificação dentro das condições previstas em projeto;

**OPERAÇÃO:** conjunto de atividades a serem realizadas em sistemas e equipamentos com a finalidade de manter a edificação em funcionamento adequado;

**MANUTENÇÃO:** conjunto de atividades a serem realizadas em sistemas e equipamentos com a finalidade de manter a edificação em

funcionamento adequado. É um item essencial e exige profissionais preparados e treinados para o serviço.

Além disso, conforme necessidade específica de cada empreendimento, o manual deve apresentar ainda conteúdos básicos para facilitar a utilização do imóvel pelo cliente. Dentre eles, estão:

- **Memorial Descritivo:** devem ser descritos os materiais utilizados pela construtora para manutenções e reparos futuros;
- **Fornecedores:** deve ser disponibilizada a lista de fornecedores e projetistas para auxiliar o usuário na contratação de especialistas para realizar as devidas manutenções e personalizações da unidade;
- **Garantias e assistência técnica:** deve conter uma tabela com os devidos prazos de garantia de cada sistema construtivo entregue e os contatos para acionamento da assistência técnica pelo cliente;
- **Projetos:** devem ser disponibilizadas cópias dos projetos do empreendimento (estrutura, arquitetura, elétrico, hidráulico, entre outros) para serem referência para as manutenções.
- **Direitos e deveres:** devem ser definidas as responsabilidades do proprietário e da construtora, a fim de facilitar o entendimento mútuo das incumbências de cada parte.

Ter à disposição essas informações documentadas auxiliam em todos os aspectos a utilização do imóvel. Evita retrabalhos e incômodos para ambas as partes.

Assim, o proprietário terá uma ampla noção das especificidades da unidade que está adquirindo. Isso dará a ele uma maior segurança quanto à compra. Ele não irá só receber o imóvel pronto, mas também uma série de dicas e instruções que podem ajudá-lo a usufruir de maneira adequada, tendo certeza de poder contar também com o apoio da construtora.

O Manual do proprietário apresenta informações relevantes e essenciais para o uso adequado da edificação. Dentre estas, estão os direitos e deveres do cliente e da construtora, evitando atribuir responsabilidades equivocadas de problemas que venham a surgir. Além disso, deixa claro também para o usuário quais atitudes são plausíveis de perda de garantia e de riscos para a unidade, como a falta das devidas manutenções.

Um manual bem elaborado gera ainda uma entrega de obra e processo de assistência técnicas mais eficazes e, conseqüentemente, uma relação saudável entre construtora e cliente.

A entrega do manual também é uma oportunidade de aumentar o



relacionamento entre cliente e construtora, uma vez que isso aumenta a satisfação do cliente pela clareza da informação.

O uso adequado do imóvel, baseado no manual, pode ainda agregar valor ao empreendimento, valorizando-o para negócios futuros.

Entregar um empreendimento com excelência vai além da execução da obra. Por isso, é importante e obrigatória a entrega do Manual de Uso, Operação e Manutenção, como segue informações dadas pela CBIC.

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 (CBIC, 2014).

Mesmo que muitas construtoras e incorporadoras não estejam se atentando a isso. É direito do consumidor, o mesmo pode ser exigido na entrega do seu imóvel, pois a falta dele pode trazer e acarretar posteriormente grandes problemas para a construtora, a empresa pode ser cobrada por diversas vezes para efetuar reparos por mau uso por parte do consumidor. O documento nada mais é que um guia das práticas que devem ser seguidas, para evitar que os moradores realizem reformas e manutenções inadequadas, podendo trazer comprometimentos na sua estrutura.

O objetivo desse trabalho é apresentar o Manual de Uso, Operação e Manutenção e demonstrar a importância do seu detalhamento no ato da entrega do imóvel, por meio de uma pesquisa de satisfação e conhecimento e uso do Manual pelo proprietário. Fortalecendo a transparência e comprometimento da construtora para o cliente, a fim de evitar transtornos futuros.

## **2 MATERIAL E MÉTODO**

Os resultados foram obtido por meio de uma pesquisa bibliográfica e estudo de caso, em um empreendimento residencial em Goiânia. Com o objetivo de avaliar o índice de satisfação do cliente quanto ao Manual.

O empreendimento foi entregue no ano de 2017 e neste período foi feito um planejamento quanto à entrega das 52 unidades para os clientes. Assim, durante o processo de entrega do imóvel, os principais envolvidos com a construção da obra e elaboração do manual do proprietário baseado no guia CBIC – Guia Nacional para a elaboração do Manual de Uso, Operação e Manutenção das Edificações, apresentaram para os clientes o Manual do proprietário, expondo seu conteúdo, importância e os itens mais relevantes que os mesmos precisam ter conhecimento para evitar problemas futuros.

Logo, em 2018 A EBM Construtora Ltda realizou uma pesquisa através de um questionário como consta no Anexo I. Este foi elaborado em cima dos principais questionamentos e dúvidas dos clientes, perguntas estas que são recorrentes. Essa pesquisa foi realizada após 1(um) ano de entrega do empreendimento da construtora em estudo via email. Os dados e informações colhidos possibilita identificar a importância do detalhamento do manual do proprietário nesse período, pois se trata de um guia e extensão da venda.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

No empreendimento de estudo constam 52 unidades no total, onde 10 unidades ainda não foram vendidas, 30 clientes responderam a pesquisa e 12 clientes não responderam. A Tabela 1 equivale a todo cenário de uma forma ampla para melhor compreensão e a Figura 1 o cenário representado em porcentagem.

Tabela 1. Dados dos moradores do prédio

LEVATAMENTO	Nº	%
Total das Unidades	52	100%
Unidades não vendidas	10	19%
Clientes responderam a pesquisa	30	58%
Clientes não responderam	12	23%

Segue abaixo o questionário aplicado na pesquisa (Anexo 1). Elaborado com objetivo de atender o proposto neste estudo, que se trata da avaliação da aceitação do Manual do proprietário por parte do usuário.

#### 1. Neste período de 1(um) ano fez uso do Manual do Proprietário?

Resultado: De acordo com a Figura 2, observa-se que 44,23 % utilizaram o manual que equivalem a 23 pessoas que recorreram ao Manual, onde 13,46% que equivalem a 7 pessoas que não utilizaram o manual.

O que significa que o detalhamento e a exposição do Manual gerou curiosidade e logo os itens dispostos auxiliara no momento de uso, operação e manutenção, o que para empresa diminui o número de ocorrência quanto à ligação para esclarecimento, quanto a manutenções desnecessárias.

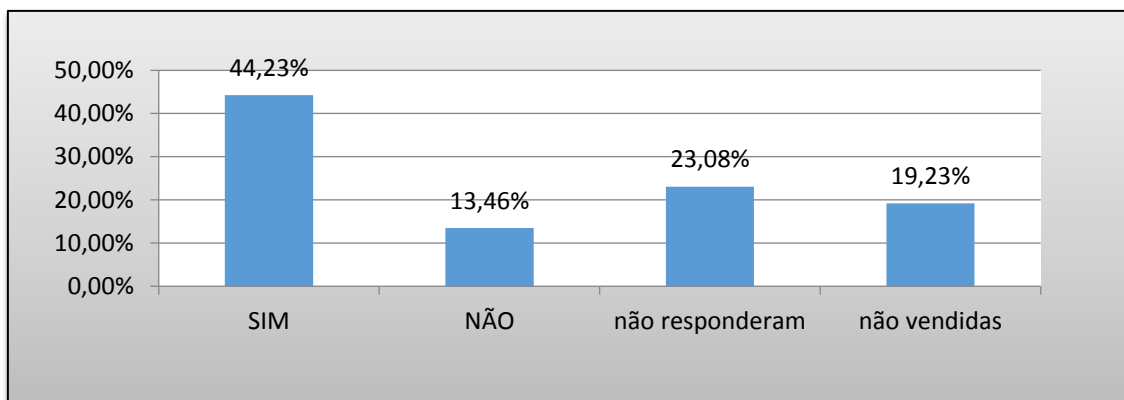


Figura 1. Uso de Manual do Proprietário.

## 2. Os termos de Garantias foram citados na entrega da unidade?

**Resultado:** De acordo com a Figura 3, observa-se que 36,54% responderam que os termos de garantias foram citados que equivalem a 19 pessoas e 21,15% responderam que não foram informados, onde equivalem a 11 pessoas.

Termos de Garantias onde constam os períodos que o consumidor tem para reclamar de defeitos em produtos ou serviços, cuja responsabilidade recai sobre o fabricante ou distribuidor. As garantias estão ligadas diretamente a manutenções, pois se não há manutenção, há perda de garantias. O consumidor final tem por obrigação saber que existem prazos assegurados pelo código de defesa do consumidor e código civil, onde dá segurança jurídica ao proprietário. Por mais que a maioria das pessoas tenha respondido de forma positiva a este quesito, muito ainda há de ser feito para que todos a cientes de seus direitos e deveres.

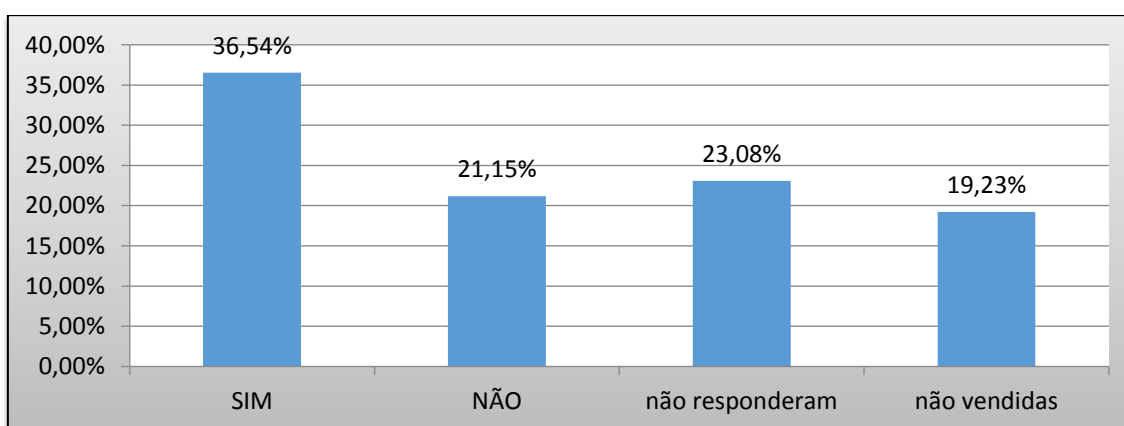


Figura 2. Esclarecimento do Termo de Garantias.

## 3. Os programas de manutenções foram citados na entrega da unidade?

Resultado: De acordo com a Figura 4, observa-se que houve um percentual igual 28,85% para ambas as respostas “sim” e “não” que equivalem 15 pessoas para cada alternativa.

Este item é um dos mais importantes da Norma e merece a devida atenção, pois se refere à manutenção, envolvendo também, a manutenção preventiva da edificação. Tendo em vista que os projetos devem conter a previsão das manutenções de acordo com o sistema construtivo, para que seja possível contribuir para a garantia da vida útil do imóvel. A gestão do sistema de manutenção inclui meios para: preservar as características originais da edificação; prevenir a perda de desempenho decorrente da degradação. Uma das perguntas onde apresentou um alerta significativo, pois trata-se de um item relevante, pontua-se falhas na hora do detalhamento.

Segundo orientações da CBIC, 2014, pontua que o programa de manutenções é um conjunto de atividades a serem realizadas ao longo da vida útil da edificação, para conservar ou recuperar a sua capacidade funcional e de seus sistemas constituintes e atender as necessidades e segurança dos seus usuários. De acordo com a pesquisa ficou claro que houve dúvidas quanto ao esclarecimento do item disposto.

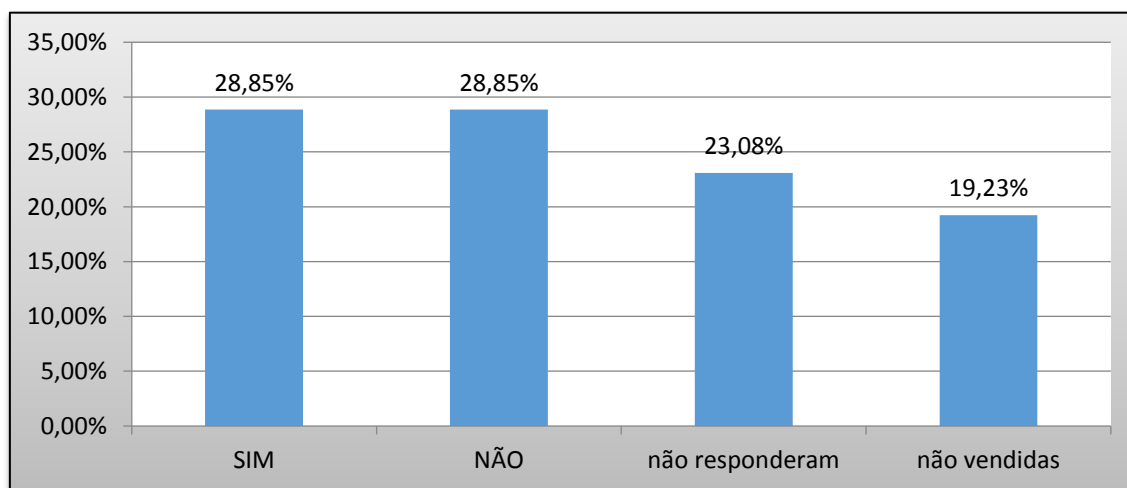


Figura 3. Esclarecimento dos Programas de Manutenções.

**4. No caso de revenda ou locação, foi informado que, o proprietário deverá transmitir as orientações sobre o uso e manutenção e garantias do seu imóvel ao novo condômino, entregando a ele os documento e manuais correspondentes?**

Resultado: Observa-se que 25% Não foram informados, onde equivale a 13 pessoas e 21,15 % Responderam que foram informados, onde equivalem 11 pessoas.

De suma importância a informação a terceiros como novo proprietário ou locatário, que eles estejam ciente quanto as manutenções periódicas causados pelo desgaste natural ou pelo próprio uso do imóvel, seja ele normal ou intenso, salientando os pontos de perfurações e alterações no projeto expostos no manual do proprietário. O ideal é que o Manual seja repassado sempre que o imóvel for locado ou vendido, a fim de que os novos proprietários ou locatários tenham todas as informações.

A pesquisa aponta que não há clareza quanto ao item disposto ou não houve de fato a informação.

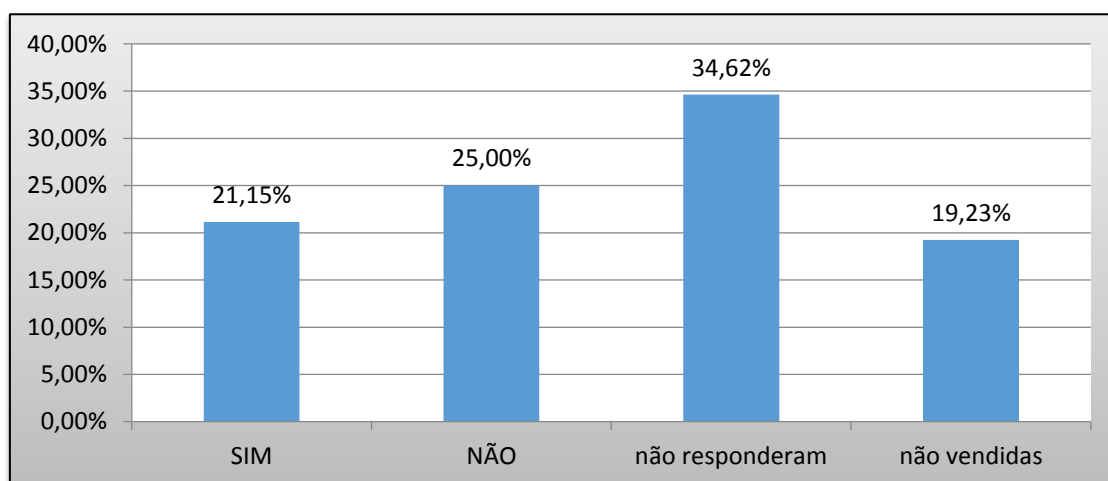


Figura 4. Orientações sobre revenda e locação.

**5. Foi orientado que a construtora e/ou incorporadora não assume quaisquer responsabilidades sobre mudanças (reformas) e procedimentos que acarretam perda de garantias?**

Resultado: Observa-se que 28 % foram orientados que equivale a 14 pessoas; 19 % não foram orientados pela construtora que equivale a 10 pessoas e 6 pessoas não souberam responder.

Deve ser ressaltado que toda e quaisquer reforma no imóvel ou descaracterização do projeto original, ocasionam perda de garantias. Uma vez que tal medida possuem suas limitações que podem acarretar em risco de segurança, quando não acompanhadas por técnicos especializados. Os Manuais devem mostrar que as modificações estruturais comprometem o desempenho e precisam ser submetidas ao

projetista ou constructor, profissionais capacitados que tem o poder de analisar tal mudança. Diante da pesquisa nota-se de maneira negativa que das 30 pessoas que responderam 16 não estão cientes quanto a tal procedimento.

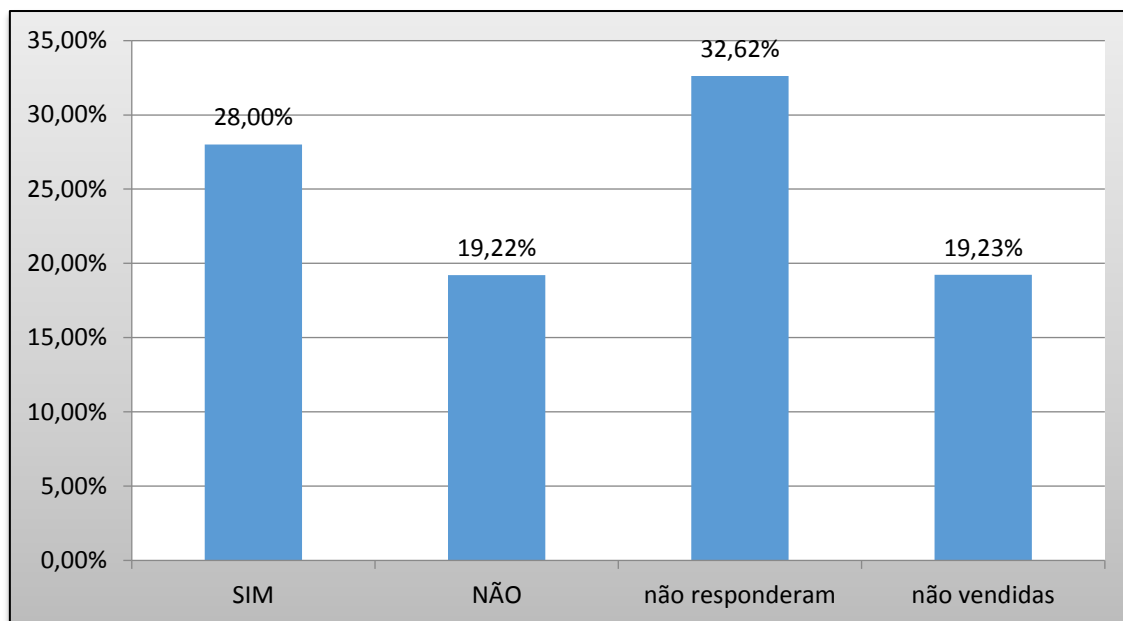


Figura 5. Orientações sobre mudanças e reformas.

#### **6. Quanto às plantas hidráulica/elétrica, foi esclarecido que no Manual está sinalizado onde passam as tubulações e fiações?**

Resultado: Observa-se de maneira satisfatória que 44,23 % responderam que foi esclarecido que equivale a 23 pessoas; 1,92 % não foi esclarecido. Equivale: 23 pessoas sim; 1 pessoa não e 6 pessoas não souberam responder.

De maneira satisfatória que os usuários tem se atentado a esse item que é de extrema importância o consumidor final identificar os pontos que podem ser instalados móveis planejados e fazer perfurações. Os percentuais mostram que existe essa preocupação tanto por parte do construtora/incorporadora quanto por parte do cliente. Uma vez que a construtora sinaliza de forma evidente com desenhos ilustrativos.

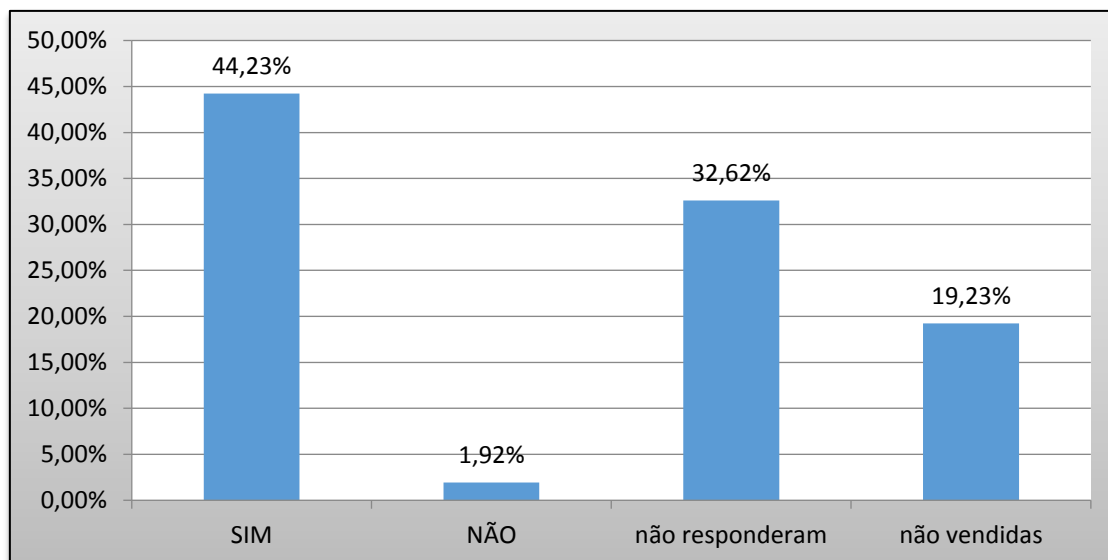


Figura 6. Esclarecimentos sobre as plantas.

### 7. Recorreram em algum momento a Incorporadora para esclarecimento quanto aos itens do manual?

Resultado: Observa-se de forma positiva que 46,15 % não recorreram à empresa, onde equivale a 24 pessoas dentre as 30 que responderam a pesquisa, fizeram uso do Manual, recorrendo ao mesmo para sanar as dúvidas e seguir as recomendações, 11,54% que correspondem a 6 pessoas que ligaram para tirar dúvidas e receber as recomendações necessárias.

Lembrando que o Manual traz todos os direitos e deveres do proprietário e também a distinção entre as responsabilidades pertinentes aos proprietários e construtoras e incorporadoras.

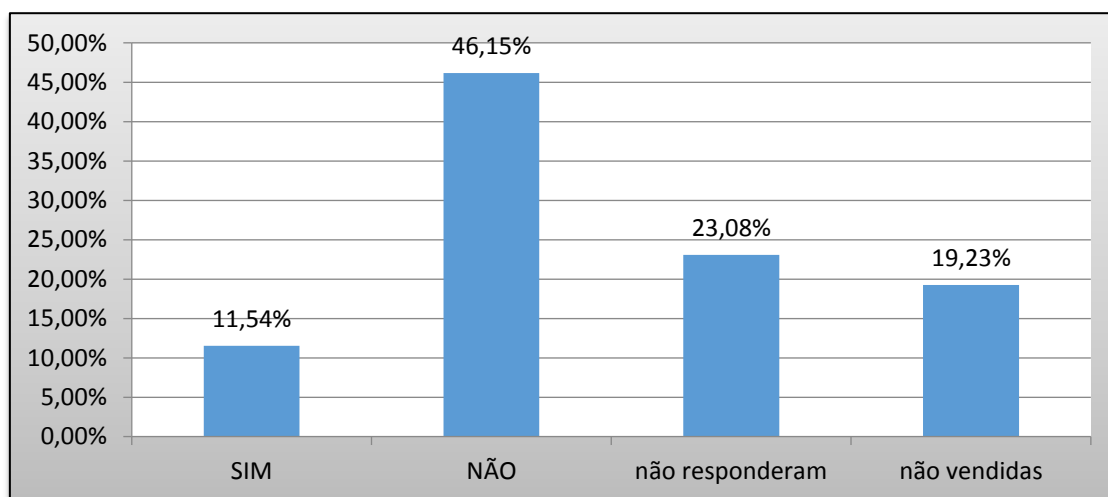


Figura 7. Cliente que recorreram à construtora.



## **8. Qual seu grau de satisfação quanto ao detalhamento do Manual do Proprietário no momento da entrega do imóvel?**

Resultado: Somando-se as maiores notas de 7 a 10, obtém-se o tal de 28 pessoas das 30 que participaram, respondendo de maneira satisfatória a pesquisa.

Diante do gráfico final, observa-se a satisfação quanto à exposição e o detalhamento do Manual do proprietário que tem por finalidade informar ao cliente as especificações e características do seu imóvel seguindo um parâmetro de garantias, mas também pode-se observar que há falhas, mesmo os clientes tendo conhecimento do Manual, embora tenham assinado o protocolo de recebimento, não o leem, nem nos momentos em que pretendem fazer uma reforma no imóvel, sobretudo, que há uma distância usuário-Manual. Os clientes sabem que o Manual está guardado, mas não consultam, ainda que o Departamento de Assistência Técnica instrua sempre que o façam. As construtoras/incorporadoras estão sempre manifestando a intenção de detalhar e apresentar o manual para facilitar que o cliente leia e entenda o documento trazendo uma linguagem fácil e clara, que são modificadas conforme o padrão do empreendimento, devido a variedade do público, para atender as diversas classes sociais.

A empresa em estudo recebeu de forma positiva o resultado, pois a favorece em todos os pontos mesmo os negativos, uma vez que foi exposto o tema ao seu principal alvo que são seus clientes, a fim de sanar qualquer dúvida ou transtorno ao consumidor final, ajustando os itens necessários para consolidar a transparência do produto entregue.

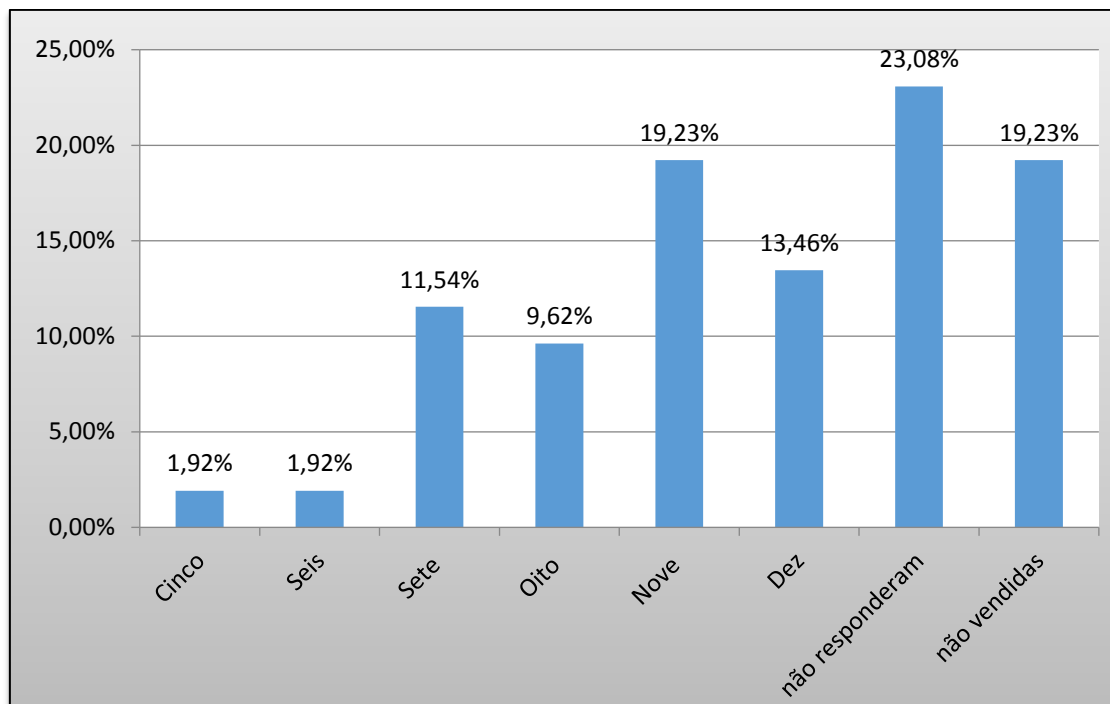


Figura 8. Detalhamento do Manual.

## **4 CONCLUSÃO**

Verificou-se que os objetivos gerais e específicos foram alcançados, que se trata da apresentação do Manual do Proprietário e seu detalhamento na hora da entrega do imóvel.

Isto é, a partir desse estudo de caso acerca do Manual e a exposição dos itens relevantes, foi possível identificar os pontos que ainda precisam ser melhorados e explorados para uma melhor avaliação quanto a todos os benéficos que o Manual trás para o morador (proprietário e/ou inquilino) e que uma porcentagem significativa buscou auxílio do Manual uma vez que deixou de recorrer à construtora para simples esclarecimentos. De acordo com a pesquisa realizada o consumidor final respondeu de forma positiva ao detalhamento uma vez que ele foi apresentado como uma extensão da venda.

Conclui-se que o Manual é uma garantia legal para os usuários das edificações que conta com a parceria do código de defesa do consumidor e código civil. Torna-se, assim, fundamental ter o cuidado e a preocupação na elaboração para uma eficácia e entendimento do mesmo e que o seu uso pode auxiliar na redução dos custos pós-obra, já que a qualidade das edificações está ligada diretamente aos procedimentos de uso, operação e manutenção.

## REFERÊNCIAS

ABNT, ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14037:** Diretrizes para elaboração de manuais de uso, operação e manutenção das edificações - Requisitos para elaboração e apresentação dos conteúdos. Rio de Janeiro, 2014.

CBIC, CÂMARA BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DA CONSTRUÇÃO. **Manual de Uso, Operação e Manutenção das Edificações**. Disponível em: [https://cbic.org.br/migracao/sites/default/files/Guia\\_de\\_Elaboracao\\_de\\_Manuais.pdf](https://cbic.org.br/migracao/sites/default/files/Guia_de_Elaboracao_de_Manuais.pdf) Acesso em: 30 de março de 2018.

CPN, 2013. **Publicação Manual do Proprietário 3º Ed.** Disponível em: [http://www.cpn.com.br/wp-content/uploads/2014/05/manual\\_do\\_proprietario\\_3\\_edicao.pdf](http://www.cpn.com.br/wp-content/uploads/2014/05/manual_do_proprietario_3_edicao.pdf). Acesso em: 20 de março de 2018.

LIMA, Tomás. **Importância do Manual do proprietário**. 2016. Disponível em: <https://www.sienge.com.br/blog/qual-a-importancia-do-manual-do-proprietario-de-imoveis-na-pos-entrega>. Acesso em: 28 de março de 2018.

MASSA, Bruno. **Manual do proprietário**. 2015. Disponível em: <https://www.sindusconsp.com.br/biblioteca/manual-do-proprietario>. Acesso em: 15 de março de 2018.

VIANA, Gerson. **Manual do Proprietário**. 2013. Disponível em: [https://www.clubedeautores.com.br/book/152897--MANUAL\\_DO\\_PROPRIETARIO\\_\\_Para\\_Operacao\\_Uso\\_e\\_Manutencao\\_das\\_Edificacoes\\_Residenciais#.WsUkENTwYdU](https://www.clubedeautores.com.br/book/152897--MANUAL_DO_PROPRIETARIO__Para_Operacao_Uso_e_Manutencao_das_Edificacoes_Residenciais#.WsUkENTwYdU). Acesso em: 28 de março de 2018.

## ANEXO I



Empreendimento

Unidade

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Nós da EBM temos o prazer em ouvir você! Gostaríamos da sua participação em nossa pesquisa, avaliando todas as etapas de relacionamento com a EBM, considerando os itens abaixo. Temos uma equipe de qualidade que monitora e avalia as oportunidades e sugestões em busca da melhoria contínua da satisfação de nossos clientes.

1. Neste período de 1(um) ano fez uso do Manual do Proprietário?

- SIM  NÃO

2. Os termos de Garantias foram citados na entrega da unidade?

- SIM  NÃO

3. Os programas de manutenções foram citados na entrega da unidade?

- SIM  NÃO

4. No caso de revenda ou locação, foi informado que, o proprietário deverá transmitir as orientações sobre o uso e manutenção e garantias do seu imóvel ao novo condômino, entregando a ele os documento e manuais correspondentes?

- SIM  NÃO

5. Foi orientado que a construtora e/ou incorporadora não assume quaisquer responsabilidades sobre mudanças (reformas) e procedimentos que acarretam perda de garantias?

- SIM  NÃO

6. Quanto as plantas hidráulica/elétrica, foi esclarecido que no Manual está sinalizado onde passam as tubulações e fiações?

- SIM  NÃO

7. Recorreram em algum momento a Incorporadora para esclarecimento quanto aos itens do manual?

- SIM  NÃO

8. Qual seu grau de satisfação quanto ao detalhamento do Manual do Proprietário no momento da entrega do imóvel?

COMPLETAMENTE INSATISFEITO  0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10 COMPLETAMENTE SATISFEITO

Caso sua nota seja igual ou inferior a 8, por gentileza, comente conosco sobre a sua experiência.

## DECLARAÇÃO E AUTORIZAÇÃO

Eu, Carla Leanne Lima, portador (a) da Carteira de Identidade nº 5476078, emitida pela Secretaria de Segurança Pública, inscrito (a) no CPF sob nº 015.167.261-03, residente e domiciliado (a) na Avenida Berlim, quadra área, lote CP2, Nº 900, Apart.: 1403A, setor Eldorado, na cidade de Goiânia, estado de Goiás, telefone celular 62 98207-1654, email: carlaleanne1@gmail.com, declaro, para os devidos fins e sob pena da lei, que o Trabalho de Conclusão de Curso: Avaliação Da Aceitação Do Manual Do Proprietário Pelos Usuários Em Uma Edificação Em Goiânia, é uma produção de minha exclusiva autoria e que assumo, portanto, total responsabilidade por seu conteúdo.

Declaro que tenho conhecimento da legislação de Direito Autoral, bem como da obrigatoriedade da autenticidade desta produção científica. Autorizo sua divulgação e publicação, sujeitando-me ao ônus advindo de inverdades ou plágio e uso inadequado de trabalhos de outros autores. Nestes termos, declaro-me ciente que responderei administrativa, civil e penalmente nos termos da Lei 9.610, de 19 de fevereiro de 1998, que altera e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências.

Pelo presente instrumento autorizo o Centro Universitário de Goiás, Uni-ANHANGUERA a disponibilizar o texto integral deste trabalho tanto na biblioteca, quanto em publicações impressas, eletrônicas/digitais e pela internet. Declaro ainda, que a presente produção é de minha autoria, responsabilizo-me, portanto, pela originalidade e pela revisão do texto, concedendo ao Uni-ANHANGUERA plenos direitos para escolha do editor, meios de publicação, meios de reprodução, meios de divulgação, tiragem, formato, enfim, tudo o que for necessário para que a publicação seja efetivada.

Goiânia 05 de Novembro de 20 18

Carla Leanne Lima

Carla Leanne Lima

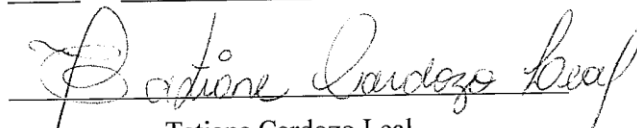
## DECLARAÇÃO E AUTORIZAÇÃO

Eu, Tatiane Cardozo Leal, portador (a) da Carteira de Identidade nº 4893718, emitida pela Diretoria Geral da Polícia Civil, inscrito (a) no CPF sob nº 011.367.731-69, residente e domiciliado (a) na Rua Pedro Lodovico Teixeira, quadra 3, lote 9, Apart.: 406, setor Vila Anchieta na cidade de Goiânia, estado de Goiás, telefone celular 62 98240-8261 email: tat\_leal@hotmail.com, declaro, para os devidos fins e sob pena da lei, que o Trabalho de Conclusão de Curso: Avaliação Da Aceitação Do Manual Do Proprietário Pelos Usuários Em Uma Edificação Em Goiânia, é uma produção de minha exclusiva autoria e que assumo, portanto, total responsabilidade por seu conteúdo.

Declaro que tenho conhecimento da legislação de Direito Autoral, bem como da obrigatoriedade da autenticidade desta produção científica. Autorizo sua divulgação e publicação, sujeitando-me ao ônus advindo de inverdades ou plágio e uso inadequado de trabalhos de outros autores. Nestes termos, declaro-me ciente que responderei administrativa, civil e penalmente nos termos da Lei 9.610, de 19 de fevereiro de 1998, que altera e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências.

Pelo presente instrumento autorizo o Centro Universitário de Goiás, Uni-ANHANGUERA a disponibilizar o texto integral deste trabalho tanto na biblioteca, quanto em publicações impressas, eletrônicas/digitais e pela internet. Declaro ainda, que a presente produção é de minha autoria, responsabilizo-me, portanto, pela originalidade e pela revisão do texto, concedendo ao Uni-ANHNAGUERA plenos direitos para escolha do editor, meios de publicação, meios de reprodução, meios de divulgação, tiragem, formato, enfim, tudo o que for necessário para que a publicação seja efetivada.

Goiânia 05 de Novembro de 20 18

  
Tatiane Cardozo Leal



**TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES DE EMPRESAS**

Empresa: ERM Incorporações Regional GO Gde.  
 CNPJ: 21.121.949/0001-10 Inscrição Estadual: \_\_\_\_\_  
 Endereço completo: Avenida Ricardo Paranhos, 1020 St. Marista  
 Representante da empresa: Celso Antonio da Silva Júnior  
 Telefone: ( ) \_\_\_\_\_ e-mail: Celso.Antonio@erm.com.br

Tipo de produção intelectual: **Trabalho Final de Curso**  
 Autor 1: Carla Loianne Lima Mat: 201410024  
 Autor 2: Tatiane Leal Cardoso Mat: 201410394  
 Orientador: Helôisa Procópio Moraes

Título do trabalho: Manual de Uso, Operação e Manutenção - Manual do Proprietário.

Como representante da empresa acima nominada, declaro que as informações e/ou documentos disponibilizados pela empresa para o trabalho citado:

Podem ser publicados sem restrição.

Possuem restrição parcial por um período de \_\_\_\_\_ anos, não podendo ser publicadas as seguintes informações e/ou documentos:

Possuem restrição total para publicação por um período de \_\_\_\_\_ anos, pelos seguintes motivos:

<p><b>Representante legal da empresa</b></p> <p><u>[Assinatura]</u></p> <p>Assinatura com reconhecimento de Firma</p> <p>Nome Completo: CPF:</p>	<p><b>Autor 01</b></p> <p><u>Carla W. Lima</u></p> <p>Assinatura</p> <p>Nome Completo: <u>Carla Loianne Lima</u> CPF: <u>015.167.261-03</u></p>	<p><b>Autor 02</b></p> <p><u>Tatiane L. Leal</u></p> <p>Assinatura</p> <p>Nome Completo: <u>Tatiane Leal Cardoso</u> CPF: <u>011.367.731-69</u></p>
--	---	---



 **CARTÓRIO ÍNDIO ARTIAGA**  
4º Tabelionato de Notas

Receber em SEMELHANÇA a(s) assinatura(s) de  
**CELSO ANTONIO DE SOUZA JUNIOR**

posto que analogo a(s) comente(a) de modo a qualis  
<http://notarijudicial.tjgo.jus.br/area/Selo-Digital>  
**03041802281033094627124** Us Verdade

Outro Em Testemunho  
Goiânia GO, 21 de Maio de 2018

**DANIEL RODRIGUES DE SOUZA - ESCRIVENTE**

AA205786



Praca da Sol. - Rua 1º eq. e Rua José de Barros, 1155, Ed. Abreu, St. Santa, Goiânia-GO, CEP 74120-110, Fone: 42 2054.9991 | [www.cartorioindioartiga.com.br](http://www.cartorioindioartiga.com.br)

## **AVALIAÇÃO DA ACEITAÇÃO DO MANUAL DO PROPRIETÁRIO PELOS USUARIOS EM UMA EDIFICAÇÃO EM GOIÂNIA.**

**LIMA, Carla Leanne<sup>1</sup>; CARDOZO, Tatiane Leal<sup>2</sup>; MORAIS, Heloísa Procópio<sup>3</sup>.**

<sup>1</sup> Estudante do curso de Engenharia Civil do Centro Universitário de Goiás – Uni-ANHANGUERA. <sup>2</sup> Estudante do curso de Engenharia Civil do Centro Universitário de Goiás – Uni-ANHANGUERA. <sup>3</sup> Professora Orientadora Especialista do curso de Engenharia Civil do Centro Universitário de Goiás – Uni-ANHANGUERA.

Na atualidade do cenário do ramo imobiliário, pode-se observar a falta de conhecimento por parte dos consumidores finais a respeito do pós-venda. E como para todos os produtos que são adquiridos possuem instruções, seja quais forem as suas finalidades, não seria diferente com os imóveis. Este projeto tem por objetivo apresentar o que é o Manual de uso, operação e manutenção das edificações e o detalhamento dos seus itens relevantes. E que cada vez mais este Manual do Proprietário, tem se tornado uma ferramenta de grande importância na relação empresa e cliente. Com informações precisas, expondo sempre as recomendações com clareza dentro da Norma Brasileira (NBR – 14037/2014) e o que o código de defesa do consumidor dispõe para o proprietário. Orientando corretamente sobre o uso e manutenções preventivas, dispendo aos prazos de garantias, projetos, fornecedores, materiais utilizados e etc. Uma vez entregue o empreendimento, o Manual será um grande aliado no esclarecimento de diversas dúvidas. Dessa maneira, quando o proprietário se deparar com alguma eventualidade ou até mesmo fazer alguma modificação na sua unidade, saberá como proceder. Para as construtoras/incorporadoras essa relação de transparência trará uma redução de custos com manutenções corretivas. As eventuais reclamações também serão prevenidas, mesmo que haja negligência por parte do usuário quanto á sua leitura em algum momento. Realizamos por meio de uma pesquisa de satisfação enviada aos clientes via email 1 (um) ano após a entrega das unidades, os dados colhido nos possibilitou identificar a importância do auxilio do manual do proprietário nesse período oriundo do detalhamento do mesmo na hora da entrega. Identificou-se que uma porcentagem relevante quanto ao numero de clientes que não recorreram á empresa para simples esclarecimentos e assim trazendo ao consumidor final a devida transparência e comodidade de ter em mãos um guia prático para eventuais situações.

**PALAVRAS-CHAVE:** NBR 14037/2014. Consumidores finais. Gestão da qualidade. Código de defesa do consumidor. Imóveis.

