

Artigo técnico

Manual do proprietário: a importância para o usuário de um imóvel residencial

Owner's manual: the relevance for a residential realty user

Áureo da Silva Santos^{abd*}, Felipe Augusto Zaganini Bento^{bd},
Daniel Rodrigues Rezende Neves^c

a Instituto Federal do Norte de Minas Gerais, Januária-MG, Brasil.

b Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo S.A., São Paulo-SP, Brasil.

c Professor do Curso de Especialização em Avaliações e Perícias de Engenharia, Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte-MG, Brasil.

d Discente do Mestrado Profissional em Habitação: Planejamento e Tecnologia.

E-mail: aureo.santos@ensino.ipt.br

Palavras-chave:

manual; proprietário, edificação; manutenção; prevenção.

Keywords:

manual; owner; building; maintenance; prevention.

Resumo

Com o desenvolvimento e avanço da indústria da construção civil, diversos tipos de materiais, produtos, serviços e processos construtivos foram introduzidos no mercado. Ao adquirir um imóvel, o desconhecimento dos usuários em relação à correta utilização, funcionamento e manutenção de componentes, na maioria das vezes, causa a diminuição da vida útil da edificação e prejudica a funcionalidade ideal para a qual foi projetada. O presente estudo tem por objetivo apresentar a importância do manual do proprietário para o usuário de um imóvel residencial. A metodologia utilizada para a elaboração do artigo foi a pesquisa bibliográfica, fundamentada em princípios e normas técnicas que norteiam as diretrizes a serem seguidas pelas construtoras/incorporadoras na elaboração do manual do proprietário. Espera-se conscientizar a população a respeito da importância do manual do proprietário, como uma ferramenta essencial para o correto uso da edificação e garantia dos direitos e deveres como consumidor, independentemente da dimensão e padrão construtivo das edificações. O Manual do Proprietário 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. Dessa forma o Manual do Proprietário é uma ferramenta fundamental que contribui para uma mudança na cultura da falta de cuidados e de atenção rotineiros com a edificação.

Abstract

With the development and advance of civil construction industry, many kinds of materials, products, services, and construction techniques were introduced into the market. When purchasing a property, users' lack of knowledge regarding the correct use, operation and maintenance of components, most of the time, causes a decrease in the useful life of the building and impairs the ideal functionality for which it was designed. This study aims to present the importance of the owner's manual for the user of a residential property. The methodology used to prepare the article was bibliographic research, based on principles and technical standards that guide the guidelines to be followed by the constructors in the preparation of the owner's manual.. It is expected to make the public aware of owner's manual value, as an essential tool for the correct use of the building, and to assure the owner's rights and duties knowledge on, apart the building dimensions or the construction pattern. The Owner's Manual is intended to emphasize that the durability of a building is linked not only to factors related to the project and execution of the work, but also to the correct use and maintenance.. Thus, the Owner's Manual is a fundamental tool that contributes to a change in the culture of the lack of routine care and attention with the building.

1 Introdução

Nos últimos anos, a busca pela qualidade no processo de construção das edificações, tem impulsionado várias mudanças significativas na indústria da construção civil, evidenciando uma abordagem mais ampla dos processos envolvidos.

De acordo com a NBR 14037 (2011), o processo de produção das edificações normalmente vinha sendo observado como constituído de apenas duas etapas: o projeto e a execução em canteiro. Entretanto, o término da obra não pode ser entendido como único objetivo do projeto de construção. Afinal, após a conclusão do projeto executivo o edifício será ocupado por novos usuários, e para isso deve atender requisitos mínimos de desempenho. Para que esse desempenho se estenda para os valores determinados pelas normas técnicas, é imprescindível que o usuário possua uma fonte de informação contendo dados sobre utilização e manutenção do imóvel.

Tendo como base o anteposto, o presente estudo tem por objetivo apresentar a importância do manual do proprietário para o usuário de um imóvel residencial. Dessa forma, torna-se necessário identificar o conceito e a importância do uso, operação e manutenção das edificações; conhecer as responsabilidades assumidas pelo usuário, construtora/ incorporadora; e especificar as informações fundamentais fornecidas pelo manual do proprietário.

Vale justificar a relevância dessa pesquisa, pois pode estimular a prática de produção do manual do proprietário, levando em conta que grande parte da população não tem conhecimento sobre as

particularidades de cada elemento da construção, e de quais procedimentos devem ser feitos para garantir uma perfeita funcionalidade, e assegurar o conforto e garantia desejados.

2 Procedimento metodológico

A metodologia utilizada para a elaboração do artigo é de natureza dedutiva, pois visa apresentar a importância do manual do proprietário, através de estudos realizados sobre o tema.

Por fim, a abordagem será qualitativa, pois reúne informações previstas em normas técnicas e outras fontes bibliográficas, a fim de atingir um resultado que mostre pontos importantes a serem abordados em um manual do proprietário, e sua importância para o usuário de um imóvel residencial.

3 Resultados e discussão

3.1 Histórico

Os edifícios, produtos de um processo de concepção e execução, têm na fase de uso a sua mais longa história. Nesta fase, os principais agentes envolvidos são os usuários, proprietários ou não do imóvel. Estatísticas internacionais indicam que 8% a 10% das falhas nas construções têm origem na etapa de utilização (MESSEGUER, 1991).

Muitos dos problemas nas edificações ocorrem devido à manutenção inadequada, utilização incorreta ou falta de conhecimento sobre as partes do imóvel (HELENE; SOUZA, 1988).

Nos últimos anos, a preocupação com as edificações na fase pós-obra tem recebido grande ênfase no mercado da construção civil. A publicação e revisão de normas sobre o tema demonstram essa preocupação. Destaca-se a ABNT NBR 14037:2011 Versão Corrigida: 2014 - Diretrizes para elaboração de manuais de uso, operação e manutenção das edificações - Requisitos para elaboração e apresentação dos conteúdos (válida a partir de 28/08/2011 e confirmada em 02/12/2019); a ABNT NBR 5674:2012- Manutenção de edificações - Requisitos para o sistema de gestão de manutenção (válida a partir de 25/08/2012 e confirmada em 14/10/2016); a ABNT NBR 16280:2015- Reforma em edificações - Sistema de gestão de reformas - Requisitos (válida a partir de 19/09/2015 e confirmada em 02/12/2019); e a coletânea de normas ABNT NBR 15575:2013 - Edificações habitacionais Desempenho (válidas a partir de 19/07/2013 e confirmadas em 06/10/2017).

3.2 Definições e conceitos

Segundo a NBR 14037 (2011), o "Manual de Uso, Operação e Manutenção" é o documento que reúne as informações necessárias para orientar as atividades de conservação, uso e manutenção da edificação e operação dos equipamentos. Também conhecido como Manual do Proprietário.

O "uso" são as atividades a serem realizadas pelos usuários na edificação dentro das condições previstas em projeto (NBR 14037: 2011).

De acordo com a NBR 14037 (2011), a manutenção é o conjunto de atividades a serem realizadas para conservar ou recuperar a capacidade funcional da edificação e de seus sistemas constituintes de atender as necessidades e segurança dos seus usuários.

Operação é o conjunto de atividades a serem realizadas em sistemas e equipamentos com a finalidade de manter a edificação em funcionamento adequado (NBR 14037:2011).

Segundo a NBR 14037 (2011), durabilidade é a capacidade do edifício ou de seus sistemas de desempenhar suas funções, ao longo do tempo e sob condições de uso e manutenção especificadas, até um estado-limite de utilização.

O prazo de garantia é o período de tempo em que é elevada a probabilidade de que eventuais vícios ou defeitos em um sistema, em estado de novo, venham a se manifestar, decorrentes de anomalias que repercutam em desempenho inferior ao previsto (NBR 14037:2011).

De acordo com a NBR 14037 (2011), a vida útil de projeto (VUP) é o período estimado 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.

3.3 A importância do Manual do Proprietário

Cada vez mais a sociedade civil tem reconhecido e assumido a elevada importância das atividades de uso, operação e manutenção dos edifícios como forma de assegurar a durabilidade e a preservação das condições de utilização das edificações durante a sua vida útil de projeto (NBR 14037:2011).

Na tentativa de amenizar os problemas devido ao mau uso, manutenção e operação das edificações, as empresas estão desenvolvendo e entregando aos clientes, os Manuais de Operação, Uso e Manutenção das Edificações (conhecido também como Manual do Proprietário).

Este procedimento é comum na maior parte das organizações de outros ramos industriais, que parecem temer a cobrança de responsabilidade pelos clientes quando estes não recebem informações adequadas sobre o correto uso do produto. No subsetor de edificações da indústria da construção

civil, aparentemente, isto não acontece com muita frequência, ou os empresários não estão avaliando detalhadamente os custos de reconstituição de elementos componentes do edifício que poderiam ser evitados, pois são poucas as empresas que efetivamente entregam manuais adequados com esta finalidade (SANTOS, 2003).

Uma das opções para aumentar a qualidade e diminuir os custos, durante a utilização das edificações, é fornecer informações que orientem o usuário sobre o correto uso, operação e manutenção das edificações. Isto exige o desenvolvimento de uma interface eficiente entre as fases de projeto, execução e uso da edificação (SANTOS, 2003).

A qualidade da documentação técnica produzida ao longo das fases de projeto e execução e seu direcionamento para esclarecer dúvidas relativas às etapas de conservação, uso e manutenção, e da operação dos equipamentos, de forma sistematizada em forma de manuais relativos às edificações, tem sido um instrumento utilizado para melhorar a comunicação no processo (NBR 14037:2011).

O Manual das Edificações é uma ponte de ligação entre as fases do processo produtivo das edificações, e atua de maneira pró ativa, definindo as responsabilidades do construtor e do usuário, e protege a empresa construtora do mau uso ou mesmo da má fé do proprietário, pois, informa ao cliente como ocupar e realizar a manutenção preventiva do imóvel. Assim a adoção do manual é de fundamental importância para a orientação do proprietário, além de servir como instrumento preventivo a favor da empresa construtora, reduzindo os problemas da pós-ocupação (SANTOS, 2003).

Cabe ao construtor e/ou incorporador elaborar o manual que atendendo às normas ABNT NBR 14037, ABNT NBR 5674 e ABNT 15575; informe os prazos de garantias; apresente sugestão para o sistema de gestão de manutenção; informe como será realizado o atendimento ao cliente; e preste o serviço de assistência técnica aos usuários e síndicos de edificações (CBIC, 2013).

O usuário e ou síndico deve ficar atento à sua obrigação de: 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; e implantar e executar o sistema de gestão de manutenção (CBIC, 2013).

3.3.1 O Conteúdo do Manual do Proprietário segundo a NBR 14037:2011

O Manual do Proprietário é de fundamental importância para o usuário de um imóvel, uma vez que segundo a NBR 14037:2011, ele deve:

- a) informar aos proprietários e ao condomínio as características técnicas da edificação construída;
- b) descrever procedimentos recomendáveis e obrigatórios para a conservação, uso e manutenção da edificação, bem como, para a operação dos equipamentos;

- c) em linguagem didática, informar e orientar os proprietários e o condomínio com relação às suas obrigações no tocante à realização de atividades de manutenção e conservação, e de condições de utilização da edificação;
- d) prevenir a ocorrência de falhas ou acidentes decorrentes de uso inadequado; e
- e) contribuir para que a edificação atinja a vida útil de projeto.

O Manual do Proprietário contém informações sobre o empreendimento tais como: prazos de garantia, condições de perdidas de garantia; principais itens das áreas de uso privativo e áreas comuns; eventuais contratos de garantia preexistentes, especialmente de equipamentos; e mostrar a forma como o construtor e/ou incorporador se obriga a prestar o serviço de atendimento ao cliente, para orientações e esclarecimentos de dúvidas referentes à manutenção, garantia e assistência técnica.

O manual apresenta ao proprietário, uma descrição escrita e ilustrativa da edificação "como construída", tanto para as áreas de uso privativo quanto para as áreas de uso comum, informando-o sobre:

- aspectos importantes como propriedades especiais previstas em projeto e sistema construtivo empregado;
- desenhos esquemáticos, com dimensões cotadas, que representem a posição das instalações;
- descrição dos sistemas e, quando aplicável, dos elementos e equipamentos;
- cargas máximas admissíveis nos circuitos elétricos;
- cargas estruturais máximas admissíveis;
- descrição sucinta dos sistemas; e

relação dos componentes utilizados para acabamentos (por exemplo, revestimentos cerâmicos, tintas, metais, ferragens, esquadrias, vidros etc.) com as suas especificações; e sugestão ou modelo do programa de manutenção preventiva.

Através do Manual do Proprietário o usuário terá acesso aos dados com respectivos contatos de fornecedores em geral, responsáveis pela elaboração dos projetos; e também das concessionárias de serviços.

Em se tratando dos procedimentos para operação, uso e limpeza dos componentes ou equipamentos mais importantes da edificação, a fim de prevenir danos que possam acarretar consequências graves, o manual apresenta as informações sobre os procedimentos para a colocação em uso da edificação, contendo: descrição clara dos procedimentos para solicitação de ligação dos serviços públicos, com informações de endereços, telefones de contato, documentação necessária etc.; instruções sobre onde e

como instalar os equipamentos previstos em projeto para serem fornecidos e instalados pelos usuários; instruções para a movimentação horizontal e vertical nas áreas comuns do edifício, identificando as dimensões e cargas máximas de móveis e equipamentos dentro da edificação construída; e recomendações para o uso e limpeza da edificação.

Um modelo de programa de manutenção preventiva, elaborado de acordo com a ABNT NBR 5674 é apresentado no manual, de forma a auxiliar o proprietário ou condomínio na elaboração do programa de manutenção, que fornece subsídios para o bom funcionamento da edificação, atendendo às condições de saúde, segurança e salubridade do usuário.

O manual do proprietário também informa sobre a periodicidade, procedimentos e roteiros recomendáveis para a manutenção da edificação; descreve as condições de manutenibilidade previstas no projeto; indica a obrigatoriedade de se registrar a realização da manutenção; e recomenda a realização de laudos de inspeção da manutenção, uso e operação, a serem realizados periodicamente, por profissionais habilitados registrados nos conselhos profissionais competentes, para serem anexados à documentação e registros da edificação.

Devido à grande preocupação com a degradação ambiental, o manual apresenta recomendações aos usuários para o uso racional da água, energia, gás e coleta seletiva de lixo, incluindo resíduos de construção e demolição, a fim de utilizar os recursos de forma consciente e racionalizada. O manual contém informações sobre termos de compensação ambiental, quando houver, ou outras condicionantes ambientais estabelecidas na fase de projeto e obtenção do "Auto de Conclusão do Imóvel", alertando para incidências de penalidades. Contém ainda, informações sobre as consequências advindas do não cumprimento às recomendações fornecidas ou estabelecidas em projeto, e executadas, que possam acarretar a perda do desempenho ambiental preestabelecido inicialmente e/ou risco à saúde do usuário.

Em casos de emergência, ou seja, aqueles que requerem providências rápidas e imediatas que visem à segurança pessoal e patrimonial dos usuários, o manual do proprietário apresenta:

- informações sobre procedimentos que devem ser adotados em casos típicos de emergências (como vazamentos de gás; vazamento de água; falhas nos sistemas elétricos);
- prevenção e combate a incêndio;
- falhas de instalações e equipamentos julgados críticos ao funcionamento da edificação, contemplando não restritivamente os elevadores, instalações de ar condicionado, instalações hidráulicas e sanitárias, instalações elétricas e outros;
- descrição e localização de todos os controles de operação da edificação, com destaque para os dispositivos de segurança e combate a incêndios, registros da rede hidráulica e chaves dos disjuntores das instalações elétricas;

- alerta aos usuários, proprietários e ao condomínio sobre os riscos decorrentes da negligência ou não observação das situações de emergência; e
- informações sobre saídas de emergência, rotas de fuga, e recomendações para as situações de emergência.

Para maior segurança e comodidade dos usuários, o manual do proprietário faz referência aos manuais específicos dos fornecedores de equipamentos e sistemas, a fim de que as operações de manutenção sejam respaldadas tecnicamente.

No manual, consta a relação de documentos técnicos e legais, indicando a incumbência pelo fornecimento inicial, o responsável e a periodicidade da renovação. Ele contém os projetos de: arquitetura; estrutura; instalações elétricas; instalações hidráulicas; sistema de proteção de descarga atmosférica (SPDA); elevadores; paisagismo; projetos específicos (quando pertinentes: luminotécnica, drenagem, diagramas dos quadros elétricos, mapeamento de rede de telefonia e de dados, ventilação mecânica, ar-condicionado, impermeabilização etc.); e memoriais descritivos dos respectivos projetos, não contemplando as respectivas memórias de cálculos.

De acordo com a NBR 14037 (2011), vale ressaltar que:

- a) o proprietário ou o condomínio é o responsável pelo arquivo dos documentos, garantindo a sua entrega a quem o substituir, mediante protocolo discriminando item a item;
- b) o proprietário ou o condomínio é responsável pela guarda dos documentos legais e fiscais, durante os prazos legais;
- c) as providências para a renovação dos documentos são de responsabilidade do proprietário ou o condomínio.

4 Conclusões

O Manual do Proprietário é um instrumento fundamental nos dias de hoje, pois, nele estão contidas diversas informações importantes que o usuário de um imóvel deve ter conhecimento, para assim utilizar de forma adequada a edificação, dar as devidas manutenções e contribuir para o aumento da sua vida útil, uma vez que, a durabilidade da edificação está ligada não só aos fatores relacionados ao projeto e execução da obra, mas, também, ao correto uso e manutenções, principalmente a manutenção preventiva. Dessa forma, é importante realizar esforços conjuntos no sentido de mudar a cultura da falta de cuidados e atenção rotineiros com as edificações.

O Manual do Proprietário constitui uma garantia legal para os usuários das edificações, construtoras e incorporadoras, pois deixa claro que todas as partes têm direitos e deveres a serem seguidos.

A utilização do manual é fundamental para a redução dos custos de pós-ocupação, pois a qualidade e o desempenho das edificações dependem dos procedimentos de controle da qualidade na etapa de uso. Portanto, a conscientização dos usuários sobre esses procedimentos através de manuais confiáveis do ponto de vista técnico, se faz extremamente necessária, devido à atual realidade em que se encontra a indústria da construção civil no Brasil.

5 Referências

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. Procedimentos gerais. Rio de Janeiro, 2011.16p.

CÂMARA BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DA CONSTRUÇÃO. Manual de uso, operação e manutenção das edificações: orientações para construtoras e incorporadoras. Brasília: CBIC, 2013. 12 p. Disponível em: <http://www.sinduscon-mg.org.br/site/arquivos/up/geral/93b6ad56770f03edd387d83308e2c814.pdf>. Acesso em: 16 jun. 2020.

HELENE, P.R. L.; SOUZA, R. Controle da qualidade na indústria da construção civil. In: Divisão de Edificações do IPT. Tecnologia de edificações. 1.ed. São Paulo: Pini. v.1, p. 537-542. 1988.

MESEGUER, A. G. Controle e garantia da qualidade na construção. São Paulo: Sinduscon - SP, 1991.179p.

SANTOS, A. O. Manual de operação, uso e manutenção das edificações residenciais: coleta de exemplares e avaliação de seu conteúdo frente às diretrizes da NBR 14.037/1998 e segundo a perspectiva dos usuários. 2003. 178 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia) – Escola de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2003.

DOI xx.xxxxx/xxxx-xxxx-v5n16-1

