

# ADEQUAÇÃO ÀS NORMAS ABNT NBR 14037 - DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DE MANUAIS DE USO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DAS EDIFICAÇÕES E ABNT NBR 5674 - MANUTENÇÃO DE EDIFICAÇÕES

---

## 1. Tema

Produção e Qualidade

## 2. Subtema

Gestão da Qualidade

## 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

## 4. Tipo de serviço / instrumento

Acesso a Serviço Tecnológico / Consultoria Tecnológica

## 5. Modalidade

Presencial

## 6. Público alvo

MEI, ME, EPP

## 7. Setor indicado

Indústria

## 8. Macrosssegmento

Construção Civil

## 9. Descrição

### ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

Realizar reunião de abertura junto à empresa demandante, para nivelar o escopo do trabalho e validar o planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte da empresa demandante e da prestadora de serviço.

#### ENTREGA ETAPA 01:

- Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela empresa demandante.
- Ata de reunião, com assinatura dos participantes da empresa demandante, para apresentação pela prestadora de serviço das normas técnicas – ABNT NBR 14037 e ABNT NBR 5674.

### ETAPA 02 | CONSULTORIA

- Análise dos fatores intervenientes relacionados aos sistemas, projetos e tecnologia construtiva utilizados pela empresa em comparação aos requisitos e critérios das normas.
- Elaboração de um plano de ação, junto com a empresa, a partir do levantamento anterior, para atender aos requisitos das normas;
- Acompanhamento e orientação quanto à implementação do plano de ação.
- Realizar um diagnóstico das características da empresa contratante e da edificação em relação as áreas comuns e privativas, através de uma visita técnica;
- Identificar os sistemas construtivos utilizados no empreendimento;
- Realizar o levantamento dos dados e informações do empreendimento;
- Coletar documentos técnicos, tais como, notas fiscais, projetos, memoriais, documentos de controle, etc;
- Analisar documentos técnicos, tais como, notas fiscais, projetos, memoriais, documentos de controle, etc;
- Elaborar o manual de uso, operação e manutenção do empreendimento.
- Realizar reuniões com a equipe dos setores da empresa contratante

#### ENTREGA ETAPA 02:

- Manual de Uso, Operação e Manutenção da Empresa conforme NBR ABNT NBR 14037 e ABNT NBR 5674.
- Plano de Ação detalhado e relatório com evidências da sua implantação.
- Declaração assinada pelo empresário atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pela prestadora de serviço e que a prestadora de serviço explicou à empresa demandante o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

## 10. Benefícios e resultados esperados

As construtoras que implementam essas normas estarão inseridas num movimento de modernização tecnológica da construção brasileira e melhoria da qualidade das habitações no Brasil, podendo obter os seguintes benefícios:

- Padronização do processo de pós ocupação- entrega de manual;
- Padronizar um manual de uso, operação de manutenção da empresa;
- Proporcionar oportunidades para aumentar a satisfação dos clientes;
- Produtos e serviços que atendam aos requisitos estatutários e regulamentares dos clientes;
- Melhoria do desempenho e eficácia do Sistema e da empresa;
- Melhorar a eficiência técnica e econômica das construtoras;
- Alavancar tecnicamente a qualidade requerida e a oferta de moradias, auxiliando nas análises que definem o financiamento de imóveis, possibilitando adequações nos procedimentos de execução, uso e manutenção dos imóveis;
- Tornar a empresa mais competitiva;
- Atendimento às exigências das normas de desempenho N° 15.575/13 para as CONSTRUTORAS E INCORPORADORAS, ABNT 14037 e ABNT NBR 5674;
- Informar aos usuários e síndicos o correto uso, manutenção e operação dos sistemas constituintes do empreendimento.

## 11. Estrutura e materiais necessários

-

## 12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento.
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço.
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho.
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho.
6. Avaliar o serviço prestado.

## 13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;

4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae;
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

#### **14. Perfil desejado da prestadora de serviço**

Corpo técnico formado por profissionais com vasta experiência na realização de avaliações técnicas de sistemas construtivos, materiais, e empreendimentos relativos ao desempenho de edificações habitacionais e a aplicação das normas técnicas relativas.

#### **15. Pré-diagnóstico**

-

#### **16. Observações**

1. Na impossibilidade desta ficha técnica ser aplicada presencialmente, ela poderá ser aplicada de forma remota (ferramentas de videoconferência, ligações telefônicas, aplicativos de mensagens e/ou e-mails). No momento da contratação a empresa demandante deverá ser comunicada que parte do serviço ou a integralidade dele, quando aplicável, acontecerá de forma remota. Além disso, o alinhamento do formato do atendimento deve ser feito na Etapa 01 entre a empresa demandante e a prestadora de serviço tecnológico;
2. Na impossibilidade de as entregas serem assinadas fisicamente pela empresa demandante, elas poderão ser validadas via assinatura digital, aceite eletrônico ou e-mail, em que a empresa demandante deverá manifestar o aceite e encaminhar para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deverá incluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento;
3. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
4. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
5. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
6. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	08/10/2020	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/10/Adequação-às-normas-ABNT-NBR-14037-Diretrizes-para-elaboração-de-manuais-de-uso-operação-e-manutenção-das-edificações-e-ABNT-NBR-5674-GQ13071-1.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/10/Adequação-às-normas-ABNT-NBR-14037-Diretrizes-para-elaboração-de-manuais-de-uso-operação-e-manutenção-das-edificações-e-ABNT-NBR-5674-GQ13071-1.pdf</a>	Eder Max de Oliveira Maria Socorro Alves