



SINDUSCON-RS
DESDE 1949

**Gestão pós-obra e as medidas necessárias
para minimizar a ocorrência de falhas
previstas na ABNT NBR 17170**

Setembro / 2023

Seminário:
**A nova Norma de Garantias
de Edificações**

✓ **A CONSTRUTORA
ADOLPHO LINDENBERG**

✓ **IMPACTO DA ABNT NBR 17170
– CONFORMIDADE E
CONFIABILIDADE –
ABORDAGEM DE PROCESSO**

✓ **COMITÊ DE TECNOLOGIA E
QUALIDADE – SINDUSCON SP
GT's E AÇÕES**

AGENDA

NORMA
BRASILEIRA

ABNT NBR
17170

Primeira edição
12.12.2022

Edificações — Garantias — Prazos recomendados
e diretrizes

Building warranties/guarantees — Terms of warranties/guarantees and guidelines



ICS 91.010.99

ISBN 978-85-07-09437-1



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

Número de referência
ABNT NBR 17170:2022
35 páginas

© ABNT 2022

Impresso por: Marcelo Savi Guarani (ADM.)

HIGHLIGHTS

- Pauta mais detalhada quanto aos sistemas e subsistemas;
- Definição de prazos baseada nas condições de uso e exposição de cada componente.

EXPECTATIVAS

- Eliminação da subjetividade;
- Uniformização da interpretação;
- Relações mais “reguladas”;
- Redução da judicialização dos processos.

ABNT NBR 17170

ADEQUANDO O PROCESSO...



CLIENTES / CONDOMÍNIOS

**INCORPORADORAS
CONSTRUTORAS
PRESTADORES DE SERVIÇOS
FABRICANTES**

RISCOS



- **Relações com os clientes / condomínios;**
- **Relações com os fornecedores;**
- **Litígios;**
- **Perdas Financeiras;**
- **Reputação.**

OPORTUNIDADES



- **Solidez de processos e controles;**
- **Consistência dos registros;**
- **Perenidade dos fornecedores;**
- **Canais de comunicação;**
- **Transparência;**
- **Conformidade;**
- **Confiabilidade;**
- **Resultados.**

EXPLORANDO AS OPORTUNIDADES

IDENTIFICANDO OS PLAYERS...



KEY POINTS:

- Perfil de Desempenho;
- Conceito de aplicação e uso dos materiais;
- (Aplicação / conformidade)
- Segurança, Uso e Operação;
- Composição das diretrizes para gestão do condomínio;
- Manutenibilidade;
- Termo de Garantia.





AÇÕES:

Análise de imagens e debate multidisciplinar:

- Produto
- Projeto
- Engenharia
- Orçamento & Viabilidade
- Qualidade
- Pós-Obra

Elaboração do termo de garantia;

Especificação do Condomínio;

Briefing de produto à Área Comercial

KEY POINTS:

Informação ao time de vendas;

Material de marketing;

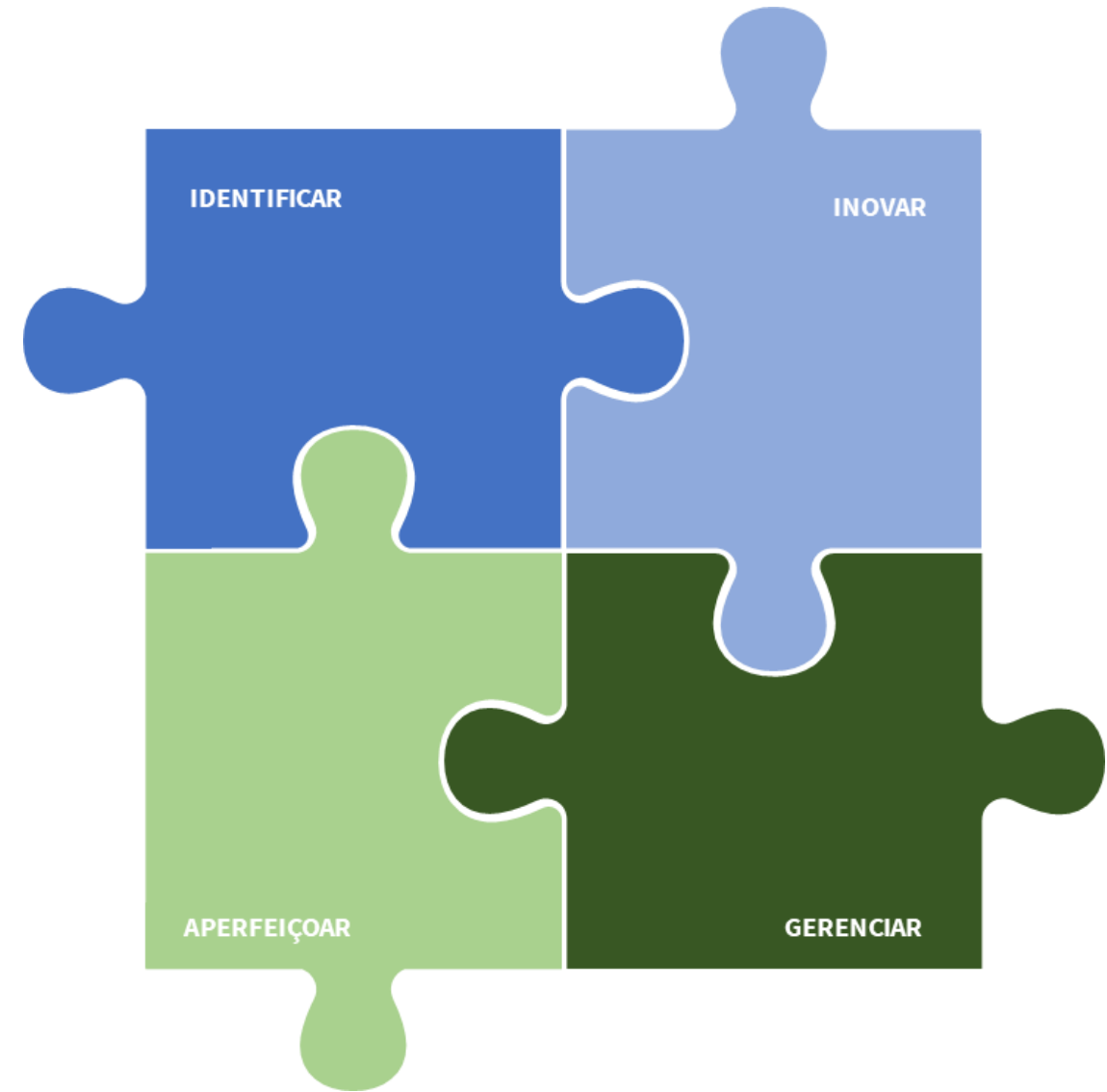
Informação ao cliente.

AÇÕES

Capacitação – meetings, “consultoria” técnica;

Análise do material de divulgação;

“Atendimento técnico” ao cliente (fase de vendas / Personalização).



GARANTIAS PACTUADAS JUNTO AO CLIENTE!

KEY POINTS:

Soluções técnicas

Factíveis

Conformidade

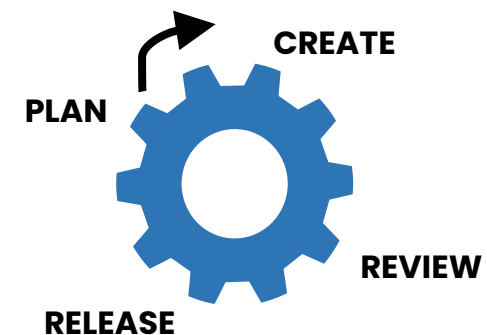
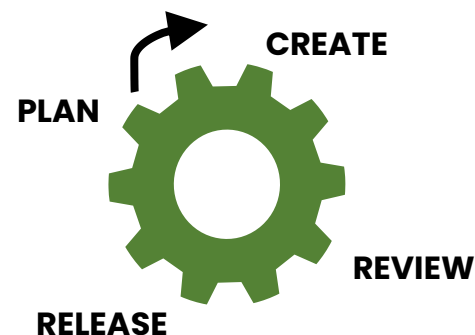
Visão do Uso / Operação /

Manutenção

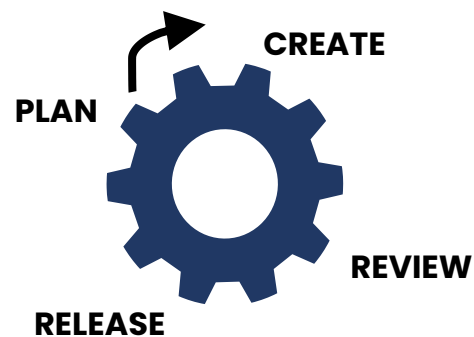
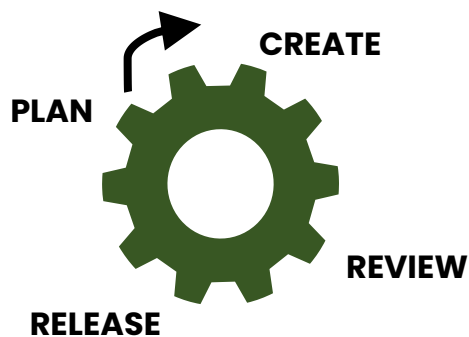
Fluxo de desenvolvimento

Entradas, Saídas e Controles

Compatibilização



TIMELINE



AÇÕES

Entendimento dos requisitos do cliente;

Diretrizes técnicas padrão;

Mapeamento de processo / interfaces;

Análise multidisciplinar (Qualidade / Assistência Técnica);

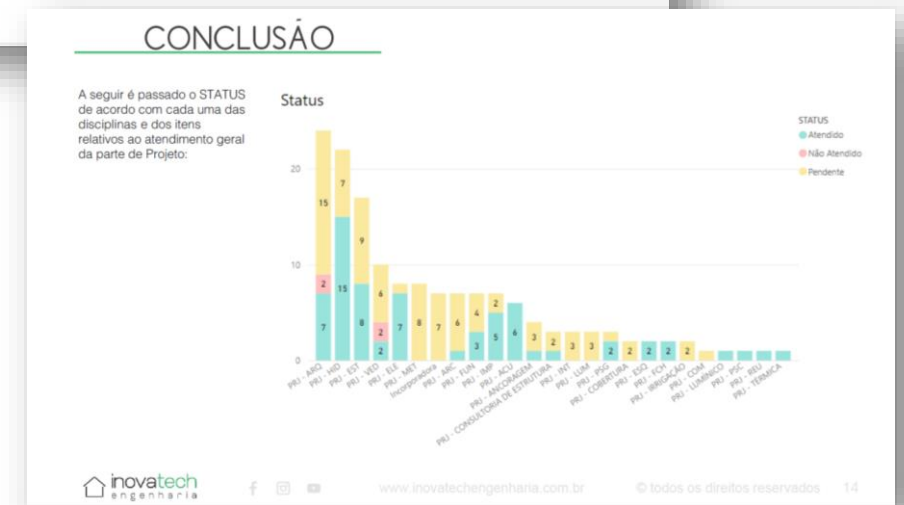
AÇÕES

Rotinas de retroalimentação;

Consultorias especializadas – controle das saídas de projeto;

Consultorias de apoio: Nível de Atendimento a NBR15575;

Estabelecimento do PDE – Perfil de Desempenho do Empreendimento;



KEY POINTS:

Requisitos

- Técnicos
- Comerciais
- Garantias

Contrato de Fornecimento

- Escopo
- Garantias



AÇÕES

Processo de *Due Dilligence*;

Informação clara e objetiva:
Cartas Convite;
Editais.

Processo de Equalização
Técnica (escopo);
Condições de
Fornecimento;
Garantias.

**GARANTIAS PACTUADAS JUNTO AO
FORNECEDOR!**

KEY POINTS:

Controle (Serviços e Materiais);

Projetos;

Conformidade;

Gestão de Documentos e Registros.
(Especialmente o que será fornecido
ao cliente / gestores).





AÇÕES

Procedimentos Padrão para execução e controle –
Previsibilidade;

Gestão de projetos na obra;

PCTE – Plano de Controle Tecnológico do
Empreendimento;

Gestão dos documentos que irão compor Manuais e
literatura técnica.

SGQ VIVO E ATIVO!!!

KEY POINTS:

- ✓ Assertividade na entrega;
- ✓ Apresentação do Empreendimento;
- ✓ Orientação a respeito do Uso, Operação e Manutenção;
- ✓ Canais de Comunicação;
- ✓ Direitos e Obrigações;
- ✓ Transparência e Confiança.

ETAPA CRÍTICA!!!



AÇÕES:

- Controle de Qualidade Final –
Visão do Usuário;
- Processo para entrega;
- Manuais e Documentação técnica;
- Capacitação do usuário / gestor;
- Canais de Comunicação;
- Acompanhamento de perito;
- Plano / Programa de Manutenção;
- Domínio técnico;
- Ferramentas de apoio a gestão.



Apoio a gestão da Entrega / Pós-Entrega / gestão dos Empreendimentos



MOBUSS

Gestão dos chamados, *follow up*, relatórios gerenciais



MANUAIS DIGITAIS

Conteúdo específico para o empreendimento;
Acesso instantâneo;
Disponível 24 / 7 / 365



SIGMACIVIL

Plano / Programa de Manutenção;
Relatórios Gerenciais;
Comunicação



VÍDEOS DE USO / OPERAÇÃO

Principais sistemas;
Linguagem única;
Disponível na Web.



KEY POINTS:

Miopia na análise e tomada de ações;

Quebra do ciclo de melhoria.

AÇÕES:

Indicadores efetivos – INDICE DE CONFIABILIDADE DO PRODUTO;

Estabelecer processo para coleta e análise;

Benchmarking;

Ações de melhoria.

PROTAGONISMO

Participação do GT Pós Obra na Comissão de Estudos da Norma de Garantia



- Engajar os associados;
- Identificar as demandas do SETOR;
- Propor caminhos para a solução através de seus GRUPOS DE TRABALHO (GT's);
 - Envolvimento de toda a cadeia;
- Atuação conjunta com outras entidades (ABRAINCO / SECOVI-SP)

Grupos de Trabalho



GT PRODUTIVIDADE

GT RECURSOS HUMANOS

GT LENÇÓIS FREÁTICOS

GT PROJETOS

GT PCT

GT CONCESSIONÁRIAS

GT PÓS OBRA

GT NORMAS TÉCNICAS

GT CIMBRAMENTO

GT ELEVADORES

Participação na Comissão de Estudos da Norma de Garantias

Debate e posicionamento consistente na discussão das categorias de defeitos, prazos e condições de vigência.

Forte base técnica e conhecimento das reais condições de uso e operação;

Atuação coordenada;



Sinergia

- Impacto da ABNT NBR 17170 na Norma de Desempenho (tabela de prazos de garantia);
- Impacto da ABNT NBR 17170 no “modelo” dos Manuais;
- Atuação nas Comissões de Estudo de revisão de Normas;
- Cooperação Técnica dinâmica;
- Benchmarking.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

**ABNT NBR 17170 – POTENCIAL PARA
“REGULAR” O SETOR;**

**DIREITOS E OBRIGAÇÕES PARA AS
PARTES;**

**SISTEMA DE GESTÃO DA
QUALIDADE.**

CONTROLE;

+

CONFORMIDADE;

+

COMUNICAÇÃO;

CONFIABILIDADE

Muito Obrigado!

Marcelo Guaranha



marcelo.guaranha@lindenbergl.com.br



<https://linkedin.com/in/marcelo-guaranha-93b245115>