UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ENGENHARIA
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA CIVIL

Felipe Laste

ASSISTÊNCIA TÉCNICA AO CLIENTE: DESCRIÇÃO DAS ETAPAS DO PROCEDIMENTO NA CONSTRUÇÃO CIVIL

Porto Alegre
dezembro 2012

FELIPE LASTE

ASSSISTÊNCIA TÉCNICA AO CLIENTE: DESCRIÇÃO DAS ETAPAS DO PROCEDIMENTO NA CONSTRUÇÃO CIVIL

Trabalho de Diplomação apresentado ao Departamento de Engenharia Civil da Escola de Engenharia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como parte dos requisitos para obtenção do título de Engenheiro Civil

Orientador: Luis Carlos Bonin

Porto Alegre

dezembro 2012

FELIPE LASTE

ASSISTÊNCIA TÉCNICA AO CLIENTE: DESCRIÇÃO DAS ETAPAS DO PROCEDIMENTO NA CONSTRUÇÃO CIVIL

Este Trabalho de Diplomação foi julgado adequado como pré-requisito para a obtenção do título de ENGENHEIRO CIVIL e aprovado em sua forma final pelo Professor Orientador e pela Coordenadora da disciplina Trabalho de Diplomação Engenharia Civil II (ENG01040) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Porto Alegre, dezembro de 2012

Prof. Luis Carlos Bonin
MSc. pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Orientador

Profa. Carin Maria Schmitt
Coordenadora

BANCA EXAMINADORA

Prof. Luis Carlos Bonin (UFRGS)
MSc. pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Juliana Nunes de Sá Brito
MSc. pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Daniela Dietz Viana
MSc. pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Dedico este trabalho a meus pais,
Selvino e Marlene.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por dar-me forças para prosseguir independentemente das adversidades impostas.

Agradeço aos meus pais, Selvino e Marlene, pelos valores ensinados desde a infância, e por terem acreditado em meu potencial.

Agradeço ao Prof. Luis Carlos Bonin, orientador deste trabalho, pela sabedoria transmitida em suas palavras ao auxiliar-me, e por ter sido um mestre prestativo e presente.

Agradeço aos meus amigos pelas palavras motivadoras e por tornarem o período que cursei a faculdade mais divertido.

Agradeço à Profa. Carin Maria Schmitt, pela dedicação aos alunos nas disciplinas de Trabalho de Diplomação I e Trabalho de Diplomação II.

É óbvio que, quando alguém compra uma coisa, precisando atributos que ela deve ter, não só deixa claro que a coisa não lhe interessa sem tais atributos, como espera que o vendedor por eles se responsabilize. O vendedor assume a obrigação de entregar coisas correspondentes às condições ajustadas e é impossível justificar a afirmativa de que ele terá cumprido a sua obrigação entregando coisa diferente, apenas porque a diferença só irá se revelar em momento ulterior.

San Tiago Dantas

RESUMO

No subsetor de edificações da construção civil, após o *boom* imobiliário que se vive, pode-se ter a impressão de que as obras estão sendo concluídas, muitas vezes, às pressas e costuma-se citar em carência de mão de obra qualificada. Isto coloca em dúvida a qualidade dos imóveis entregues aos clientes e já se percebe aumento nas solicitações para realização de reparos pós-obra. A forma como as empresas lidam com a assistência técnica antes e após a entrega dos imóveis aos clientes é um fator determinante da longevidade da empresa no mercado. Este trabalho discute os procedimentos de assistência técnica ao cliente do subsetor de edificações da construção civil. O estudo baseia-se em pesquisa bibliográfica e documental. Procurou-se descrever as etapas da assistência técnica, visto que, no subsetor de edificações da construção civil, falhas, retrabalhos e vícios construtivos são assuntos ainda pouco discutidos, mesmo sendo recorrentes em todas as obras. A partir da revisão da literatura, é apresentada a visão de alguns autores sobre a forma como os procedimentos podem ser abordados. A seguir, são expostos aspectos gerais sobre a assistência técnica, noções sobre gestão da qualidade, legislação pertinente, responsabilidades e garantias na construção civil. Na pesquisa documental, buscou-se verificar como a assistência técnica é aplicada na prática. Assim, em três empresas que aceitaram colaborar com o trabalho, foram obtidos exemplos de procedimentos adotados e estruturação departamental. Após, comparou-se o que é apresentado na bibliografia com o que foi visto, na prática, nas empresas estudadas.

Palavras-chave: Assistência Técnica na Construção Civil. Reparos nas Obras de Edificação. Gestão da Qualidade na Construção.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Representação esquemática do delineamento da pesquisa 15
Figura 2 – Diagrama geral do funcionamento de assistências técnicas 19
Figura 3 – Termo de vistoria do imóvel e aceitação dos serviços 25
Figura 4 – Termo de recebimento do imóvel 26
Figura 5 – Formulário de atendimento ao cliente 28
Figura 6 – Pedido de vistoria técnica pós-entrega 29
Figura 7 – Esquema da retroalimentação das etapas do processo construtivo 36
Figura 8 – Período de responsabilidade do construtor 44
Figura 9 – Apresentação dos funcionários para vistoria 53
Figura 10 – Termo de vistoria do imóvel 56

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Lista de verificação para inspeção de apartamento 22
Quadro 2 – Exemplo de itens de verificação para entrega de unidade 51
Quadro 3 – Prazos de garantia presentes no Manual do Proprietário 51
Quadro 4 – Planilha de acompanhamento de pedidos de vistoria técnica 55
Quadro 5 – Termo de vistoria do imóvel 57

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 11
2 DIRETRIZES DA PESQUISA 13
2.1 QUESTÃO DE PESQUISA 13
2.2 OBJETIVOS DA PESQUISA 13
2.3 PREMISSA 13
2.4 DELIMITAÇÃO 13
2.5 LIMITAÇÕES 14
2.6 DELINEAMENTO 14
3 ASSISTÊNCIA TÉCNICA NA CONSTRUÇÃO CIVIL 16
3.1 ASPECTOS GERAIS 16
3.2 GESTÃO DA QUALIDADE 19
3.2.1 Inspeção prévia 21
3.2.2 Entrega do produto ao cliente externo 24
3.2.3 Solicitação do cliente à Assistência Técnica 27
3.2.4 Análise da solicitação do cliente, programação e realização do serviço 30
3.3 ANÁLISE DOS DADOS E RETROALIMENTAÇÃO 34
3.4 AS NORMAS ISO 9000 E OS SISTEMAS DE CERTIFICAÇÃO ADAPTADOS PARA A CONSTRUÇÃO CIVIL 37
3.5 O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR 39
3.6 GARANTIAS 41
3.6.1 Garantia contratual e legal 42
3.6.2 Período de responsabilidade do construtor 43
3.6.3 Fatores excludentes da responsabilidade do construtor 45
4 UM BREVE PANORAMA DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA NA PRÁTICA 47
4.1 EMPRESA A 47
4.1.1 Estrutura e história da empresa 47
4.1.2 Sistema de gestão da Assistência Técnica 48
4.2 EMPRESA B 49
4.2.1 Estrutura e história da empresa 49
4.2.2 Sistema de gestão da Assistência Técnica 50
4.3 EMPRESA C 53
4.3.1 Estrutura e história da empresa 53
4.3.2 Sistema de gestão da Assistência Técnica 54

4.4 ANÁLISE COMPARATIVA DOS DADOS 58
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS 62
REFERÊNCIAS 63

1 INTRODUÇÃO

O crescente aquecimento do mercado imobiliário nos últimos anos, que visa a suprir o déficit habitacional, tem colocado à prova a relação entre a quantidade de imóveis entregues e a qualidade de cada unidade. Entra em pauta, entre outras, a assistência técnica pós-obra para corrigir falhas, fazer reparos e analisar as eventuais queixas dos clientes.

Segundo Souza et al. (1995, p. 70), "O momento da entrega do imóvel é fundamental na formação da satisfação dos clientes em função da grande expectativa gerada pela aquisição de um bem, certamente muito desejado.". É nessa esperada hora que todas as expectativas e aspirações do comprador serão verificadas, quando poderá ocorrer a consagração do empreendimento ou o início de uma relação áspera com o futuro morador insatisfeito e cheio de razões para reclamar.

É sabido que o pós-entrega da obra é uma etapa delicada, pois muitas vezes serão solicitadas vistorias para a realização de reparos. Nesta hora, a forma como a assistência técnica da empresa responsável pela obra é prestada faz toda a diferença para estabelecer uma relação de confiança com o cliente. Na maioria das vezes, já na entrega do imóvel ao cliente são apontadas insatisfações em relação a algum elemento da edificação, caracterizando uma solicitação de assistência técnica antes mesmo das chaves serem entregues ao comprador.

Visando a minimizar os transtornos relativos à percepção que o cliente tem em relação às falhas, reparos e vícios ocultos nas edificações após a entrega do imóvel é importante que as empresas adotem ferramentas de qualidade que auxiliem na gestão das informações. Torna-se necessário, também, incorporar o aprendizado proveniente da entrega de obras anteriores em futuros empreendimentos, a fim de minimizar os erros, reduzir custos, aumentar o controle sobre a produção e garantir a satisfação do cliente.

Fica evidente que a ocorrência das falhas que são reclamadas pelos clientes é uma importante fonte de informação que deve ser estudada, pois é uma forma de *feedback* dos clientes e uma maneira de abordar as responsabilidades das empresas da construção civil frente ao uso das edificações. As empresas devem estar preparadas para atender a demanda do mercado

imobiliário com qualidade e responsabilidade, garantindo que os direitos dos clientes sejam contemplados e passando maior confiabilidade.

Este documento, no primeiro capítulo, referente à introdução, apresenta uma contextualização e justificativa do trabalho de uma maneira ampla. No segundo capítulo, referente às diretrizes da pesquisa, são propostos a questão, os objetivos, a premissa, as delimitações, as limitações e o delineamento do trabalho.

No terceiro capítulo são apresentados e descritos os conceitos e aspectos gerais da assistência técnica ao cliente na construção civil, com foco no subsetor de edificações da construção civil. São apresentados conceitos sobre gestão da qualidade e também é feita uma abordagem sobre a retroalimentação do processo de assistência técnica. São abordados, também, as responsabilidades e garantias na construção civil.

Neste capítulo são apresentados os procedimentos de Assistência Técnica ao cliente, visando discorrer sobre tópicos relativos à forma como ela é prestada. São expostas listas de verificação, termos e planilhas para controle em empresas do subsetor de edificações da indústria da construção civil. Assim, pode ser um guia que contenha uma descrição das etapas dos procedimentos de assistência técnica ao cliente.

No quarto capítulo, é apresentado um estudo que aborda a prática da assistência técnica, no qual são descritos os procedimentos das empresas que participaram da pesquisa e comparados com o que foi apresentado no desenvolvimento da pesquisa bibliográfica. Finalmente, no quinto capítulo, são apresentadas as considerações finais, sendo revisitados alguns conceitos expostos no trabalho e apontadas as ideias principais que o trabalho procurou desenvolver.

2 DIRETRIZES DA PESQUISA

Neste capítulo são apresentadas as diretrizes para desenvolvimento do trabalho, que são: a questão, os objetivos, a premissa, as delimitações, as limitações e o delineamento do trabalho, para uma melhor compreensão de como o estudo foi desenvolvido.

2.1 QUESTÃO DE PESQUISA

A questão de pesquisa do trabalho é: como as empresas do subsetor de edificações da construção civil têm sistematizado os procedimentos no departamento de assistência técnica?

2.2 OBJETIVOS DA PESQUISA

O objetivo principal do trabalho é a análise crítica dos procedimentos empregados nos Departamentos de Assistência Técnica de empresas do subsetor de edificações da indústria da construção civil e as recomendações da bibliografia especializada.

2.3 PREMISSA

O trabalho tem por premissa que a gestão da assistência técnica na construção civil é um caso peculiar se comparado com outras indústrias de transformação, tanto pelo valor agregado ao produto, quanto pelo fato de que muitas pessoas compram apenas uma vez na vida um imóvel, assim, sendo o consumidor menos tolerante a erros. Além disso, hoje, com o fácil acesso às informações, percebe-se que surge um perfil de consumidor mais exigente e conhecedor dos seus direitos que os de épocas anteriores.

2.4 DELIMITAÇÃO

O trabalho delimita-se aos procedimentos das etapas de assistência técnica com foco na relação de empresa do subsetor de edificações com o seu cliente.

2.5 LIMITAÇÕES

São limitações do trabalho:

a) o trabalho buscou informações apenas em empresas que atuam em Porto Alegre;

b) em virtude do curto espaço de tempo para desenvolvimento do trabalho, o número de empresas abordadas foi limitado a três, mas considerado suficiente ao âmbito deste trabalho de diplomação.

2.6 DELINEAMENTO

O trabalho foi realizado através das etapas apresentadas a seguir e descritas nos próximos parágrafos:

a) pesquisa bibliográfica;

b) descrição das etapas da assistência técnica no subsetor de edificações da construção civil;

c) análise dos procedimentos de assistência técnica em três empresas do subsetor de edificações da construção civil;

d) comparação entre os procedimentos empregados nas empresas e as recomendações da bibliografia;

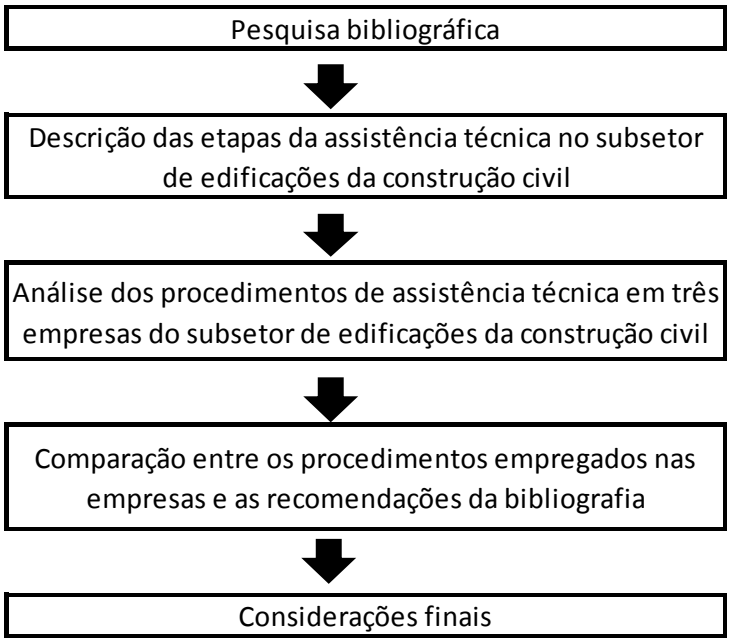
e) considerações finais.

Após a definição do tema do trabalho, e com uma linha de pesquisa definida, partiu-se para a pesquisa bibliográfica, que teve como objetivo buscar o embasamento teórico sobre o tema escolhido para o trabalho. Esta se estendeu até a conclusão do mesmo. O objetivo de assim proceder foi para obter o máximo de conhecimento oriundo da bibliografia, a fim de dar respaldo ao trabalho.

As etapas da assistência técnica propostas na bibliografia foram pesquisadas para o trabalho apresentar informações práticas, em uma linguagem simples e de fácil aplicabilidade. A figura 1 representa esquematicamente o delineamento da pesquisa.

Foram analisados os procedimentos dos Departamentos de Assistência Técnica de três empresas de Porto Alegre. As informações foram obtidas com os gestores da área, para assim ser feita uma comparação entre o que é proposto na bibliografia com o que é aplicado na prática. Após levantamento das informações, os procedimentos foram organizados de maneira a facilitar o entendimento das etapas e do fluxo de informações.

Figura 1 – Representação esquemática do delineamento da pesquisa



(fonte: elaborado pelo autor)

Após a coleta dos requisitos e informações, comparou-se o procedimento de assistência técnica nas empresas pesquisadas com as recomendações da bibliografia especializada. Posteriormente, as considerações finais apresentam a avaliação dos resultados obtidos no projeto de pesquisa. Verificou-se a questão de pesquisa proposta, levando em consideração se foi respondida de forma eficaz.

3 ASSISTÊNCIA TÉCNICA NA CONSTRUÇÃO CIVIL

A assistência técnica na construção civil abrange além dos serviços de reparos de defeitos sob garantia prestado pela construtora, diversas outras etapas, que antecedem a entrega do imóvel ao cliente, e estende-se até as análises que continuam muito tempo após a conclusão de um empreendimento. Essas etapas são discutidas no presente trabalho.

Rocha et al. (2004, p. 65) apontam que a entrega e a assistência técnica do produto também se caracterizam por forte integração da empresa com seus clientes. São diferenciais que vão além dos serviços usuais. As empresas obtém a fidelidade do cliente através desta preocupação constante em desenvolver o atendimento prestado, assim tornando-se mais competitivas. O consumidor não é fiel apenas ao produto de boa qualidade ou menor preço, muitas vezes abre mão de certa parcela desses aspectos em função do relacionamento estabelecido com a empresa.

Neste capítulo são expostos os aspectos gerais da assistência técnica no subsetor de edificações na indústria da construção civil. Na sequência é abordada a gestão da qualidade, que engloba os procedimentos e etapas da assistência técnica prestada. Durante o desenvolvimento deste capítulo também são apresentados tópicos relativos às certificações e programas de qualidade da construção civil e a legislação pertinente ao subsetor, conforme o Código Civil (CC) e Código de Defesa do Consumidor (CDC).

3.1 ASPECTOS GERAIS

Na indústria da construção civil, particularmente no subsetor de edificações, dentre os principais serviços agregados aos produtos, encontra-se a assistência técnica ao cliente. Na atualidade, devido ao crescente aumento da demanda por novos imóveis no Brasil, a forma como a assistência técnica ao cliente deve ser prestada é um tema que precisa ser estudado.

É fato que o produto do setor apresenta certas singularidades e o ciclo de aquisição de novos imóveis é longo. Em alguns casos, os clientes de um empreendimento podem jamais voltar a adquirir outro imóvel. Ainda assim, a fidelidade de um cliente não se restringe a ele, mas pode

ser estendida a membros de sua família e amigos (ROCHA et al., 2004, p. 66). Desta forma, a imagem que as construtoras passam é fundamental no sucesso de novos empreendimentos.

A assistência técnica é necessária, pois mesmo adotando procedimentos que visam garantir a qualidade das várias etapas do processo de produção, é possível a ocorrência de falhas que somente são constatadas após a entrega da obra ao cliente externo. Souza et al. (1995, p. 209) explicam que é necessário prestar assistência técnica ao cliente, de forma a solucionar os eventuais problemas ocorridos e reverter a imagem negativa da empresa construtora que o fato pode gerar. É importante que a empresa disponha de procedimentos padronizados para a realização dos serviços de assistência técnica, descritos inclusive no manual de operação, uso e manutenção do edifício, no capítulo referente às responsabilidades e garantias da construtora.

Outro fator importante, como relatam Ramos e Mitidieri Filho (2007, p. 58), é que com a criação da legislação de defesa do consumidor no início da década de 1990, reforçaram-se a oportunidade e o direito dos consumidores exporem suas insatisfações em relação às empresas, inclusive as do ramo da construção civil. Aumentaram as exigências quanto à fabricação dos produtos e serviços prestados, isso tem contribuído para uma evolução dos programas de gestão da qualidade.

O novo Código Civil, de 2002, manteve o princípio de responsabilidade do construtor por vícios e defeitos referentes à solidez e segurança. Também criou mais uma oportunidade de tornar claro alguns conceitos e problemas que se verificam na interface entre o direito e a engenharia, sobretudo prazos e garantias para reclamações e responsabilidades (DEL MAR, 2007, p. 21). O artigo 618 destaca esses aspectos (BRASIL, 2002):

> Art. 618. Nos contratos de empreitada de edifícios ou outras construções consideráveis, o empreiteiro de materiais e execução responderá, durante o prazo irredutível de cinco anos, pela solidez e segurança do trabalho, assim em razão dos materiais, como do solo.
>
> Parágrafo único. Decairá do direito assegurado neste artigo o dono da obra que não propuser a ação contra o empreiteiro, nos cento e oitenta dias seguintes ao aparecimento do vício ou defeito.

No texto de Resende et al. ([2002], p. [1-2]) ao se referirem à assistência técnica, ressaltam que:

> [...] as empresas passaram a ter que oferecer produtos com menor custo e com maior capacidade em atender às exigências dos seus clientes. Primeiramente, com o intuito de reduzir desperdícios e aumentar a produtividade e, consequentemente, diminuir os custos das unidades habitacionais aos seus clientes, as empresas investiram na racionalização construtiva. Entretanto, a racionalização, não garantia que a empresa atendesse às expectativas do cliente em relação aos seus serviços, principalmente aos relacionados ao pós-vendas, dos quais se destaca a assistência técnica.

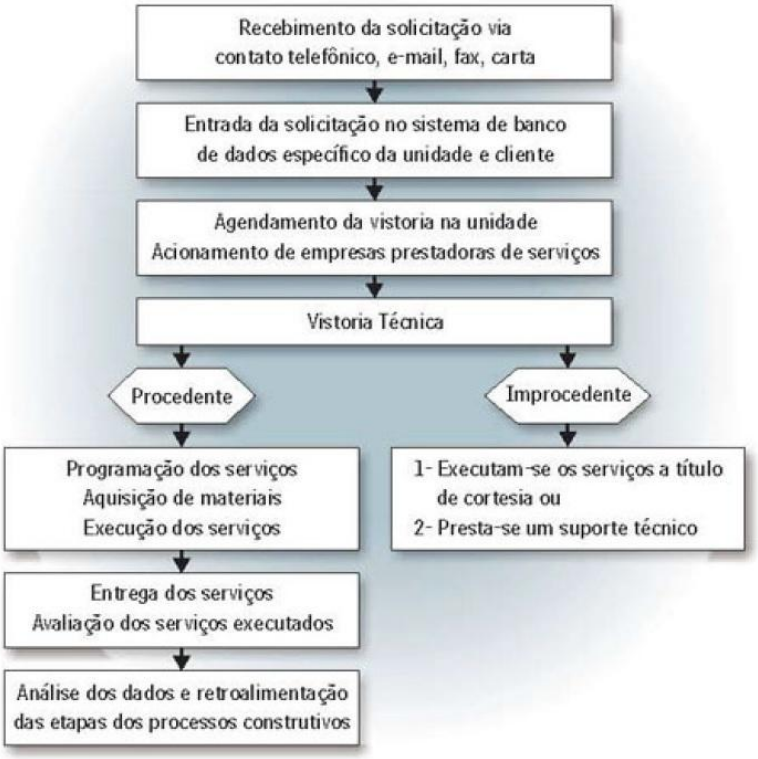
As observações acima citadas demonstram que o setor da construção civil tem se tornado um ambiente mais competitivo e racionalizado. Por outro lado, apenas reduzir desperdícios e aumentar a produtividade são ações que não asseguram qualidade no produto final. Após a entrega da obra ao cliente, é fundamental para o construtor ter a certeza da execução de uma obra que não trará transtornos futuramente.

Os processos possuem etapas que devem ser seguidas para o fluxo das informações funcionar adequadamente. Segundo Ramos e Mitidieri Filho (2007, p. 59), é importante que as empresas tenham um Departamento de Assistência Técnica, e procedimentos definidos para orientar sua atuação em atividades como:

a) entrega da edificação ao cliente externo;
b) auxílio ao usuário para melhor utilização e maior durabilidade do imóvel;
c) atendimento à solicitação do cliente;
d) análise da solicitação, programação e realização do serviço;
e) apropriação dos custos envolvidos no atendimento;
f) ações preventivas e retroalimentação do sistema;
g) levantamento da satisfação do cliente em relação aos serviços prestados.

Baseado nas etapas sugeridas por Ramos e Mitidieri Filho (2007), surge o diagrama mostrado na figura 2, que descreve o atendimento à solicitação do cliente, a análise da solicitação, programação e realização do serviço, apropriação dos custos envolvidos no atendimento, ações preventivas e retroalimentação do sistema. Este diagrama é um exemplo de procedimentos para o departamento de assistência técnica atuar na prestação dos serviços. As etapas devem ser bem definidas e os responsáveis por cada etapa devem ser apontados.

Figura 2 – Diagrama geral do funcionamento de assistências técnicas



(fonte: RAMOS; MITIDIERI FILHO, 2007, p. 59)

Existem diferentes pontos de vista descritos na bibliografia sobre as etapas da assistência técnica. Para Resende et al. ([2002]), a assistência técnica possui seis etapas semelhantes às supracitadas. Apesar da maneira como cada autor descreve as etapas poder ser distinta, o objetivo fundamental de ter uma sistematização eficiente do processo é comum em ambos. Pensar na assistência técnica como um fluxo facilita a assimilação dos procedimentos envolvidos.

3.2 GESTÃO DA QUALIDADE

Como descrevem Souza et al. (1995, p. 24-26), a qualidade é um conceito que está relacionado à economia competitiva, redução de desperdícios e melhoria nos processos, serviços e produtos. Tem como objetivo atender às necessidades do mercado consumidor, tem foco no cliente interno e externo e seus princípios são:

a) total satisfação dos clientes: o cliente como a pessoa mais importante da organização;

b) gerência participativa: o todo é maior do que a soma de todas as partes. Gerenciar é sinônimo de liderar;

c) desenvolvimento dos recursos humanos: as pessoas são a matéria-prima mais importante na organização;

d) constância de propósitos: é preciso persistência e continuidade para novos princípios serem adotados na organização;

e) aperfeiçoamento contínuo: acompanhar e até mesmo antecipar as mudanças que ocorrem na sociedade é uma forma de garantir mercado e descobrir novas oportunidades de negócio;

f) gerência de processos: faz cair as barreiras entre as áreas da empresa, provocando integração, melhorando o atendimento às necessidades dos clientes;

g) delegação: saber transferir poder e responsabilidade a pessoas que tenham condições técnicas e emocionais para bem assumir o que lhes foi delegado;

h) disseminação das informações: transparência no fluxo de informações dentro da empresa. Todos devem entender qual é o negócio, a missão, os grandes propósitos e os planos empresariais;

i) garantia da qualidade: tem base no planejamento e na sistematização (formalização) de processos;

j) não aceitação de erros: o padrão de desempenho desejável na empresa deve ser o de zero defeito. Todos na empresa devem ter clara noção do que é estabelecido como **o certo**.

É importante que estes princípios sejam incorporados à empresa. No presente trabalho, dos princípios da qualidade descritos acima, os itens como a total satisfação dos clientes, o aperfeiçoamento contínuo, a garantia da qualidade e a não aceitação de erros merecem destaque ao se tratar de assistência técnica ao cliente.

Ainda tem-se muito a evoluir. Os procedimentos padronizados para a assistência técnica estão começando a se estruturar, pode-se dizer que se está no caminho certo. Para Picchi e Agopyan (1993, p. [6]), o enfoque da gestão da qualidade no subsetor da construção de edifícios tem evoluído, passando de uma visão corretiva, baseada na inspeção, para um conceito mais moderno, baseado em medidas preventivas e num enfoque sistêmico.

Para prestar um atendimento alinhado às necessidades e expectativas dos clientes é fundamental saber lidar com suas reclamações. Jobim (1997, p. 115) explica que, dos itens relacionados ao atendimento prestado pela construtora, a assistência técnica é uma das maiores causas de insatisfação, sendo que a principal reclamação dos clientes é referente à

demora no atendimento. Esse é mais um indicativo de que existe carência de procedimentos nessa área.

A possível causa do elevado índice de insatisfação, com relação à assistência técnica, está diretamente relacionada à falta, por parte das empresas construtoras, de um departamento específico de assistência técnica ou procedimentos sistematizados para prestação destes serviços. Muitas vezes os clientes não sabem como ou a quem reclamar e chegam a pensar que não vale a pena reclamar (JOBIM, 1997, p. 44).

Falhas normalmente são vistas como algo inesperado ou acidental, essa visão deve ser modificada, deve-se agir de forma proativa, buscando embasamento em ferramentas da qualidade para convergir a uma situação na qual os erros possam ser evitáveis. De acordo com Souza et al. (1995, p. 26), os padrões de desempenho devem ser incorporados à maneira de pensar de todas as pessoas relacionadas à empresa, na busca da perfeição em suas atividades.

As etapas da assistência técnica ao cliente priorizadas neste trabalho são abordadas na sequência. Começa-se pela inspeção prévia, a seguir, a entrega do produto ao cliente externo, explicando os conceitos que vão além da percepção do cliente. São apresentadas as formas como o cliente pode realizar suas solicitações à assistência técnica e na sequência como a análise das solicitações, programação e realização dos serviços são executados.

3.2.1 Inspeção prévia

Antes mesmo da entrega formal do imóvel ao cliente, a assistência técnica já começa, pois a inspeção prévia é uma das etapas do processo. Ramos e Mitidieri Filho (2007, p. 59) mencionam a importância da realização da inspeção prévia. Para a inspeção, é estimulado o uso de listas de verificação, a fim de testar todos os sistemas presentes no imóvel. Recomenda-se verificar o funcionamento dos equipamentos instalados e tratar vícios aparentes. Dessa forma o número de solicitações nos primeiros meses após a ocupação das unidades será minimizado.

De acordo com o quadro 1, pode-se visualizar um exemplo de lista de verificação para inspecionar as unidades antes da entrega formal ao cliente externo. Os itens investigados são bem aprofundados, buscando englobar todos os componentes da edificação.

Quadro 1 – Lista de verificação para inspeção de apartamento

CÔMODO	SERVIÇO	INSPEÇÃO	AP.	REJ.	OBSERVAÇÕES
Salas e dormitórios	Revestimento de paredes e teto	Planeza, homogeneidade, perfeição dos cantos	☐	☐	
	Pintura	Homogeneidade, acabamento, limpeza	☐	☐	
	Piso	Planeza, homogeneidade, esquadro, nível	☐	☐	
	Esquadrias de alumínio e madeira	Funcionamento, acessórios, ferragens, acabamento	☐	☐	
	Portas de madeira	funcionamento, ferragens, presença de vãos, fixação	☐	☐	
	Tomadas	Funcionamento, fixação dos espelhos, acabamento	☐	☐	
	Interruptores	Funcionamento, fixação dos espelhos, acabamento	☐	☐	
	Pontos de luz	Funcionamento, fixação, acabamento	☐	☐	
	Vidros	Fixação, limpeza	☐	☐	
Banheiros	Revestimento de paredes com azulejo	Planeza, homogeneidade, cantos, rejuntamento, limpeza	☐	☐	
	Pisos cerâmicos	Planeza, homogeneidade, rejuntamento, caimentos, limpeza	☐	☐	
	Forro de gesso	Planeza, homogeneidade, cantos, rejuntamento, limpeza	☐	☐	
	Pintura do forro	Homogeneidade, acabamento, limpeza, sombras e arremates	☐	☐	
	Pintura epóxi	Homogeneidade, acabamento, limpeza	☐	☐	
	Esquadrias de alumínio e madeira	Funcionamento, acessórios, ferragens, acabamento	☐	☐	
	Porta de alumínio e madeira	Funcionamento, ferragens, presença de vãos, fixação	☐	☐	
	tomadas	Funcionamento, fixação dos espelhos, acabamento	☐	☐	
	Interruptores	Funcionamento, fixação dos espelhos, acabamento	☐	☐	
	Pontos de luz	Funcionamento, fixação, acabamento	☐	☐	
	Vaso sanitários	Fixação, funcionamento, acabamento, limpeza	☐	☐	
	Banheira	Fixação, funcionamento, acabamento, limpeza	☐	☐	
	Bidê	Fixação, funcionamento, acabamento, limpeza	☐	☐	
	Torneira	Fixação, funcionamento, acabamento, limpeza	☐	☐	
	Sifão/válvulas/ralos	Fixação, funcionamento, acabamento	☐	☐	
	Registros	Fixação, funcionamento, acabamento, limpeza	☐	☐	
	Flexíveis	Fixação, funcionamento, acabamento	☐	☐	
	Tampos e pia	Fixação, nivelamento, acabamento, limpeza	☐	☐	
	Vidros	Fixação, limpeza	☐	☐	
Cozinha	Revestimento de paredes com azulejo	Planeza, homogeneidade, cantos, rejuntamento, limpeza	☐	☐	
	Pisos cerâmicos	Planeza, homogeneidade, rejuntamento, caimentos, limpeza	☐	☐	
	pintura de teto	Homogeneidade, acabamento, limpeza	☐	☐	
	Pintura epóxi	Homogeneidade, acabamento, limpeza	☐	☐	
	Esquadrias de alumínio e madeira	Funcionamento, acessórios, ferragens, acabamento	☐	☐	
	Portas de alumínio e madeira	Funcionamento, ferragens, presença de vãos, fixação	☐	☐	
	Tomadas de uso geral	Funcionamento, fixação dos espelhos, acabamentos	☐	☐	
	Tomadas de uso específico	Funcionamento, fixação dos espelhos, acabamentos, discriminação	☐	☐	
	Interruptores	Funcionamento, fixação dos espelhos, acabamentos	☐	☐	
	Pontos de luz	Funcionamento, fixação, acabamento	☐	☐	
	Torneiras	Fixação, funcionamento, acabamento, limpeza	☐	☐	
	Sifão/válvulas/ralos	Fixação, funcionamento, acabamento	☐	☐	
	Registros	Fixação, funcionamento, acabamento, limpeza	☐	☐	
	Flexíveis	Fixação, funcionamento, acabamento	☐	☐	
	Tampos e pia	Fixação, nivelamento, acabamento, limpeza	☐	☐	
	Vidros	Fixação, limpeza	☐	☐	
Área de serviço	Revestimento de paredes com azulejo	Planeza, homogeneidade, cantos, rejuntamento, limpeza	☐	☐	
	Pisos cerâmicos	Planeza, homogeneidade, rejuntamento, caimentos, limpeza	☐	☐	
	Forro de gesso	Planeza, homogeneidade, cantos	☐	☐	
	Pintura do forro	Homogeneidade, acabamento, limpeza, sombras e arremates	☐	☐	
	Pintura epóxi	Homogeneidade, acabamento, limpeza	☐	☐	
	Esquadrias de alumínio	Funcionamento, acessórios, acabamento	☐	☐	
	Portas de alumínio e madeira	Funcionamento, ferragens, presença de vãos, fixação	☐	☐	
	Tomadas de uso geral	Funcionamento, fixação dos espelhos, acabamento	☐	☐	
	Tomadas de uso específico	Funcionamento, fixação dos espelhos, acabamentos, discriminação	☐	☐	
	Interruptores	Funcionamento, fixação dos espelhos, acabamentos	☐	☐	
	Pontos de luz	Funcionamento, fixação, acabamento	☐	☐	
	Torneiras	Fixação, funcionamento, acabamento, limpeza	☐	☐	
	Sifão/válvulas/ralos	Fixação, funcionamento, acabamento	☐	☐	
	Registros	Fixação, funcionamento, acabamento, limpeza	☐	☐	
	Flexíveis	Fixação, funcionamento, acabamento	☐	☐	
	Tanque	Fixação, nivelamento, acabamento, limpeza	☐	☐	
	Vidros	Fixação, limpeza	☐	☐	
	Aquecedor de água elétrico	Fixação, vedações, instalação elétrica	☐	☐	
	Quadro de força	Fixação, disjuntores, discriminação dos circuitos, chave geral	☐	☐	

(fonte: adaptado de SOUZA et al., 1995, p. 194-195)

Para Resende et al. ([2002], p. [3]), antes de entregar o imóvel ao cliente externo, a obra deve ser entregue a um cliente interno que não tenha participado do processo de produção e que seja membro da área de assistência técnica, por ter uma visão crítica para identificação de falhas e por estar apto a conhecer os defeitos potenciais. A entrega ao cliente externo deve seguir com menor nível de detalhamento, mas deve abranger os mesmos itens da entrega ao cliente interno. Itens básicos e de maior valor para o cliente devem ser priorizados.

Esta inspeção não pode ser feita por amostragem. Deve ser realizada em cada unidade, abrangendo também as áreas condominiais. A atividade de inspeção prévia pode ser entendida como uma auditoria de produto. A inspeção detalhada e o reparo prévio de eventuais falhas garantirão a satisfação dos clientes externos (SOUZA et al., 1995, p. 59).

Souza et al. (1995, p. 193) mencionam que toda inspeção deve ser realizada por meio de listas de verificação adequadas a cada obra. Para fins práticos, a empresa pode dispor de listas padronizadas e informatizadas, sujeitas a pequenas adaptações de acordo com a obra em questão.

Segundo Thomaz (2001, p. 381), antes da inspeção da obra em conjunto com o proprietário, além dos aspectos visuais, como vidros, azulejos, pisos, caixilhos e pinturas, são realizadas diversas inspeções com base em lista previamente preparada, abrangendo:

a) instalações elétricas: funcionamento dos interruptores, energização de todas as tomadas, nível e condições de fixação de espelhos, estado geral dos quadros de entrada;
b) instalações hidrossanitárias: desobstrução de tubos de esgoto, funcionamento de torneiras e válvulas de descarga, rigidez da fixação de pias e lavatórios, presença de grelhas;
c) caixilhos: funcionamento suave de portas e janelas, folgas entre folhas móveis e marcos, fixação de guarnições, pinturas, funcionamento de trincos e fechaduras;
d) diversos: caimento de pisos, ondulações em paredes e tetos (observação sob luz indireta), presença de peças cerâmicas destacadas, regularidade dos requadramentos e outros.

3.2.2 Entrega do produto ao cliente externo

O momento da entrega da obra é especialmente importante no empreendimento de construção civil. Na maioria dos casos, o cliente externo que comprou o imóvel investiu um considerável volume de recursos até chegar nessa etapa. Mesmo que tenha acompanhado o desenvolvimento dos trabalhos durante a sua produção, sua expectativa no momento da entrega é muito grande. Qualquer falha é extremamente frustrante e pode prejudicar a imagem da empresa junto ao mercado (SOUZA et al., 1995, p. 193).

Segundo Thomaz (2001, p. 381), a entrega da obra é realizada mediante assinatura de termo de recebimento por parte do proprietário. Durante a entrega, na presença do proprietário, deve-se fazer uma inspeção baseada em lista de verificação relativamente simples, contemplando os elementos mais visíveis da construção (vidros, azulejos, pisos, caixilhos, pinturas, etc.).

O comprador pode contratar a assessoria técnica de um engenheiro ou arquiteto, que por terem um olhar clínico, podem detectar problemas que seriam imperceptíveis ao olhar de uma pessoa leiga. Já as empresas vêm dando especial atenção à entrega do imóvel ao cliente final, por exemplo, fazendo com que os diretores da empresa participem da entrega, enviando brindes e contratando manobristas para orientar a colocação dos carros nos boxes (SCARDOELLI[1] et al., 1994 apud JOBIM, 1997, p. 43).

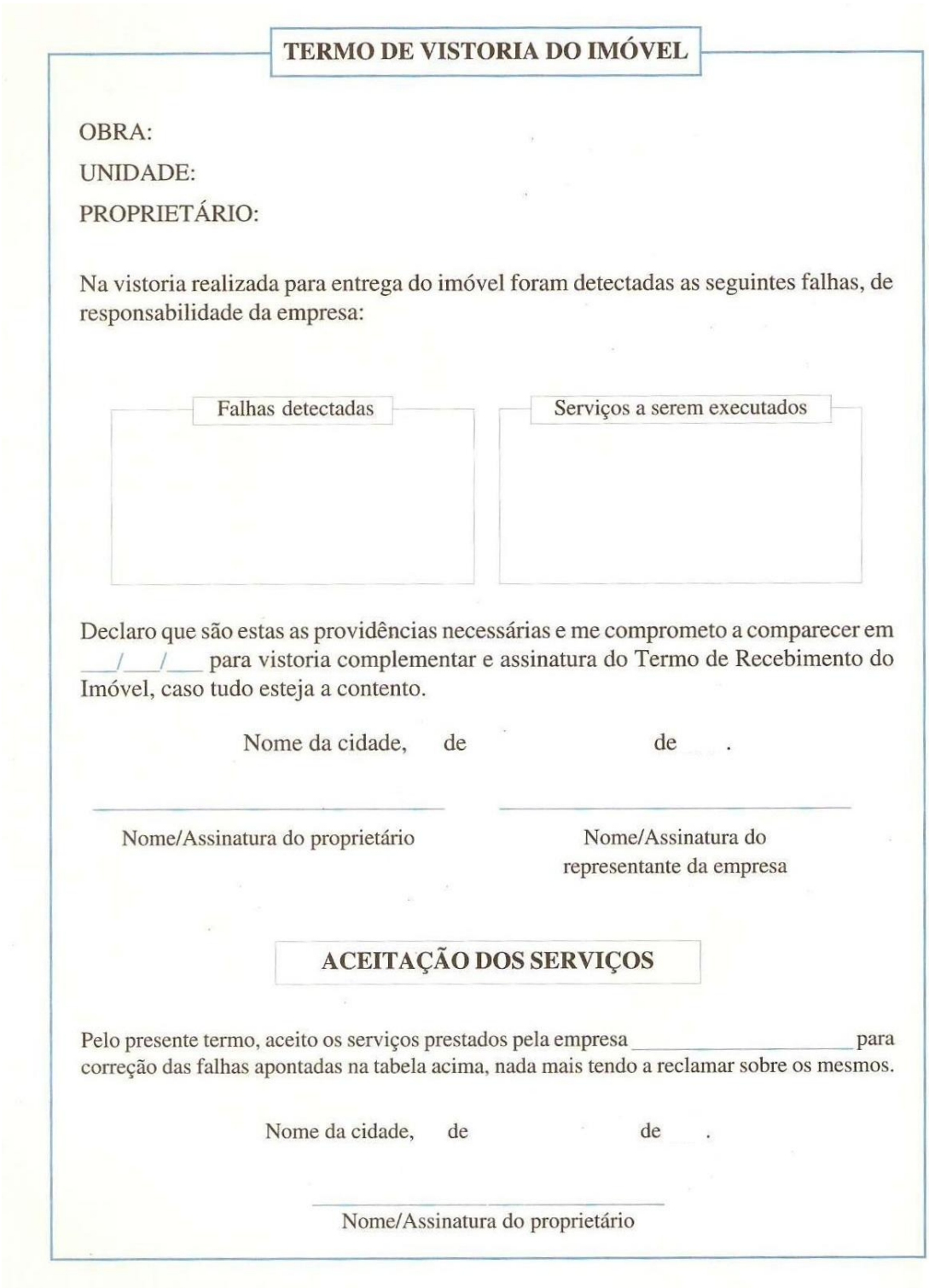
As figuras 3 e 4 exemplificam a formalização da entrega do imóvel ao cliente. Primeiramente é feita a vistoria com o cliente e, caso falhas sejam detectadas, é agendada uma nova data para entrega do imóvel, quando todos os serviços de reparo terão sido executados. Então, com a aceitação dos serviços executados, prossegue-se para termo de recebimento do imóvel, no qual, o cliente declara que está de acordo com a conformidade do produto e que está ciente das garantias e responsabilidades legais.

Thomaz (2001, p. 381) ainda cita que "A assinatura do termo de recebimento pelo proprietário não exime a construtora, em nenhuma hipótese, por defeitos que venham a afetar a estabilidade ou a segurança da estrutura, ou vícios ocultos em qualquer elemento [...]". O

[1] SCARDOELLI, L. S.; SILVA, M. F. S.; FORMOSO, C. T.; HEINECK, L. F. M. **Melhorias de qualidade e produtividade**: as iniciativas das empresas de construção. Porto Alegre: SEBRAE/RS, 1994.

autor destaca as responsabilidades perante os direitos do consumidor descritas no CC e no CDC.

Figura 3 – Termo de vistoria do imóvel e aceitação dos serviços



TERMO DE VISTORIA DO IMÓVEL

OBRA:

UNIDADE:

PROPRIETÁRIO:

Na vistoria realizada para entrega do imóvel foram detectadas as seguintes falhas, de responsabilidade da empresa:

Falhas detectadas	Serviços a serem executados

Declaro que são estas as providências necessárias e me comprometo a comparecer em ___/___/___ para vistoria complementar e assinatura do Termo de Recebimento do Imóvel, caso tudo esteja a contento.

Nome da cidade, de de .

Nome/Assinatura do proprietário

Nome/Assinatura do representante da empresa

ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

Pelo presente termo, aceito os serviços prestados pela empresa _____ para correção das falhas apontadas na tabela acima, nada mais tendo a reclamar sobre os mesmos.

Nome da cidade, de de .

Nome/Assinatura do proprietário

(fonte: SOUZA et al., 1995, p. 198)

Figura 4 – Termo de Recebimento do Imóvel

TERMO DE RECEBIMENTO DO IMÓVEL

OBRA:

UNIDADE:

PROPRIETÁRIO:

Declaro para todos os fins que, após realizar uma vistoria completa do imóvel e de suas áreas comuns, não existem defeitos visíveis e que tudo está de acordo com os projetos, o registro de incorporação, memorial descritivo e material publicitário utilizado pela empresa.

Sendo assim, considero cumpridas as obrigações de responsabilidade da empresa relacionadas com a execução da obra, recebendo, nesta data, as chaves do imóvel por mim adquirido.

Além disso, estou ciente que a partir desta data passo a contar com a garantia de 90 dias contra vícios de construção aparentes e demais garantias asseguradas pelo Código de Defesa do Consumidor.

Nome da cidade, de de .

Nome e assinatura do proprietário

(fonte: SOUZA et al., 1995, p. 199)

A entrega da obra ao cliente externo deve ser uma oportunidade que possibilite o treinamento do cliente aos diversos componentes do imóvel. Esse treinamento deve ensinar desde a utilização dos componentes até mesmo a limpeza, conservação e operação do imóvel. Esse procedimento visa a minimizar a ocorrência de problemas devido ao uso incorreto e falta de manutenção do imóvel (RESENDE et al., [2002], p. [6]).

3.2.3 Solicitação do cliente à Assistência Técnica

A solicitação do cliente à Assistência Técnica é a forma como o cliente expõe e documenta sua insatisfação ou desconforto em relação a algum aspecto da edificação recebida. Por muitas vezes na solicitação para prestação de assistência técnica, as pessoas acreditam que gastarão tempo e esforço em vão. Outras, não realizam uma reclamação porque desconhecem o procedimento a ser adotado, além de estabelecer um pré-julgamento de que a empresa não irá atendê-las. Mesmo assim, as solicitações para prestação de assistência técnica estão presentes em grande número.

De acordo com Tschohl[2] (1996 apud RAMOS; MITIDIERI FILHO, 2007, p. 60), fazer o trabalho corretamente pela primeira vez e com qualidade, impedindo futuras reclamações, produz nos clientes maior satisfação e maior lealdade à marca. Para Jobim (1997, p. 45), o cliente, cuja reclamação procedente foi rapidamente e satisfatoriamente solucionada, é mais leal à empresa do que o cliente que não reclama do produto.

Souza et al. (1995, p. 209) afirmam que "[…] é recomendável que as solicitações de assistência técnica sejam feitas pelos clientes por escrito, através de cartas padronizadas e objetivas. O modelo deve ser fornecido pela própria construtora.". Na atualidade a comunicação digital é uma forma muito eficaz, confiável e prática para o cliente documentar e enviar as solicitações. Tornou-se comum a comunicação através de correio eletrônico e solicitações através do site da empresa.

O telefone é ainda uma mídia muito familiar aos clientes, principalmente aos que não possuem acesso à computadores. É uma forma de contato que gera grande impacto no cliente e ao mesmo tempo pode solucionar solicitações de imediato (CARDOSO et al., 2007, p. 32). O importante é que, independente da forma que a solicitação seja efetuada, exista um método para sempre registrá-la. A figura 5 é um exemplo de formulário que pode ser preenchido por pessoa qualificada.

A figura 6 é um modelo de pedido de vistoria técnica pós-entrega para averiguação dos problemas que os proprietários venham a solicitar que sejam efetuados. É importante que

[2] TSCHOHL, J. A. **Satisfação do cliente**: como alcançar a excelência através do serviço ao cliente. São Paulo: Makron, 1996.

todos possam realizar as reclamações sem nenhuma restrição e que a solicitação seja aceite pela empresa de forma amigável.

Figura 5 – Formulário de atendimento ao cliente

Formulário de atendimento ao cliente

Obra: _____

Data: ___/ ___/ ___

nº da unidade: _____

Telefone para contato: ( ) - ___ ___ ___ ___ - ___ ___ ___ ___

Hora da Solicitação: _____ h _____ min

Urgente ( ) sim ( ) não

Encaminhado ao Depto. de assistência Técnica para: _____

vazamento em banheiros: ( ) box ( ) vaso ( ) pia

( ) forro ( ) torneira - Qual? _____

Gravidade: ( ) Somente pinga ( ) corre grande volume de água

Vazamento em cozinhas: ( ) pia ( )forro ( ) máquina de lavar pratos
Gravidade: ( ) Somente pinga ( ) corre grande volume de água

Vazamento em área de serviço: ( ) tanque ( ) forros ( ) máquina de lavar roupa
Gravidade: ( ) Somente pinga ( ) corre grande volume de água

Trincas ou rachaduras: ( ) paredes ( ) teto Onde?

Descolamento de cerâmicas: Onde?

Elétrica: Caso o cliente tenha se mudado a pouco, e existirem tomadas que não funcionam, perguntar que tipo de ligação a CEEE ou AES SUL fez:

( )monofásica ( ) bifásica ( ) trifásica

Elétrica: outros casos: descrever o problema

_____
_____
_____
_____

Infiltrações em telhados:
Por onde entra água: ( ) pinga no meio da peça ( ) corre por uma parede

O vazamento ocorre: ( ) sempre que chove ou ( ) somente quando ocorre uma chuva muito forte

Outros:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

(fonte: elaborado pelo autor)

Figura 6 – Pedido de vistoria técnica pós-entrega

PEDIDO DE VISTORIA TÉCNICA PÓS-ENTREGA

Edifício Residencial: _____ **APTO.:** _____

Proprietário(a): _____**Fone:**_____

Prezados Senhores:

Venho através desta solicitar que seja(m) efetuado(s) o(s) seguinte(s) reparo(s):

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Declaro, outrossim, estar ciente de que os reparos solicitados, se procedentes, serão executados em dias úteis, durante o horário comercial, e em data previamente fixada pela Empresa.

Data: ___/___/_____

_____
Proprietário

Procede Não procede Rubrica: _____

Declaro que os reparos acima solicitados foram efetuados, estando o imóvel em perfeitas condições, nada mais tendo a reclamar.

Data: ___/___/_____

_____
Proprietário

_____

(fonte: elaborado pelo autor)

Resende et al. ([2002], p. [7]) ao descreverem a solicitação do cliente afirmam que após a efetivação da reclamação do cliente na empresa, o responsável pela assistência técnica abre uma solicitação de assistência técnica com as características do empreendimento, tal como o número da edificação, o número da solicitação e ano. Após a documentação da reclamação, o

responsável pela assistência técnica comunica-se com o cliente para agendar um horário para a análise da solicitação. O agendamento é feito em função da disponibilidade do cliente, da disponibilidade da empresa e da complexidade do problema descrito.

Seguindo a mesma lógica, Souza et al. (1995, p. 209), ao descreverem o procedimento da solicitação do cliente à assistência técnica explicam que:

> Uma vez recebida a solicitação, deve-se [...] verificar se as reclamações são procedentes. Qualquer que seja o resultado da vistoria, deve-se responder por escrito ao proprietário o aceite ou não da reclamação. Caso não seja procedente, a carta resposta deve explicar, claramente, os motivos do não atendimento da solicitação, dando as recomendações necessárias para solucionar os problemas adequadamente. Sendo procedente, deve-se atender ao cliente prontamente, informando os serviços que serão executados e as datas de início e término dos mesmos, conforme sua conveniência.

Procedimentos sistematizados são importantes, como exemplo, a formalização do comprometimento da empresa para a execução dos serviços pode ser realizada com o preenchimento de um documento que contenha a descrição dos serviços que serão realizados, os problemas patológicos previamente identificados e a consequente responsabilidade por estes, juntamente com as datas de início e término do reparo (RESENDE et al., [2002], p. [7]). É fundamental que o formulário seja objetivo e contenha uma linguagem estritamente técnica.

Todos os esforços no âmbito dos procedimentos sistematizados para o Departamento de Assistência Técnica têm como finalidade o atendimento integral das necessidades dos clientes. É uma forma de consolidar e ampliar a parcela de mercado atendida pela empresa, além de transmitir uma boa imagem relacionada à empresa da construção civil e seus produtos.

3.2.4 Análise da solicitação do cliente, programação e realização do serviço

Ao receber a solicitação do cliente a empresa responsável deve saber como proceder. Deve-se adotar uma rotina padronizada para análise da solicitação para, no menor tempo possível, entrar em contato com o cliente e programar uma vistoria para realização do serviço. O tempo entre a solicitação do cliente e o contato da empresa com o reclamante é fundamental para a percepção de um bom atendimento, mesmo se as queixas futuramente mostrarem-se improcedentes.

Brito (2009, p. 133) comenta que uma triagem prévia, em alguns casos, deve ser realizada no momento do registro de uma solicitação, a qual deve ser classificada de acordo com os sistemas afetados. Dependendo da gravidade do problema, o prazo de solução varia.

Fica evidente que as empresas precisam de um setor de Assistência Técnica para realizar com facilidade todas as solicitações. Estas devem ser registradas em um banco de dados específico das unidades habitacionais e clientes, e posteriormente deve-se abrir uma ordem de serviço. Para dar continuidade ao atendimento é necessária uma visita de um técnico e/ou empresa prestadora de serviços ao local (RAMOS; MITIDIERI FILHO, 2007, p. 59).

Ao analisar a solicitação do cliente é importante atentar para as garantias e responsabilidades sobre as falhas ocorridas. As falhas que forem atribuídas ao mau uso da edificação, caso forem comprovadas, podem não ser reparadas pela empresa construtora. Del Mar (2007, p. 29) ressalta que:

> Por mais perfeita que seja a construção, dificilmente deixará de sucumbir se não for objeto de conservação e manutenção. Caso não sejam feitas pelo dono do prédio ou construção, isso constituirá causa excludente de responsabilidade do construtor, ficando aqueles responsabilizados pelos danos resultantes de ruína que porventura aconteça.

No caso de identificação de solicitações que não estão dentro do prazo de garantia ou que foram ocasionadas por falta ou falha de manutenção ou utilização, a empresa, para garantir um bom atendimento, pode prestar uma orientação ao cliente. Nesses casos, o cliente precisa ser instruído para que não ocorram problemas futuros da mesma natureza (RAMOS; MITIDIERI FILHO, 2007, p. 60). O usual, neste caso, é a empresa assessorar o cliente prestando-lhe auxílio técnico e, assim, evitando que o cliente sinta-se abandonado.

De uma maneira geral, Lichtenstein[3] (1985 apud RESENDE et al., [2002], p. [4]) afirma que, a análise da solicitação deve seguir uma metodologia que é formada basicamente por três partes distintas:

a) levantamento de subsídios: organização das informações necessárias e suficientes para o entendimento completo dos fenômenos. Estas informações

[3]LICHTENSTEIN, N. B. **Patologia das construções**: procedimentos para formulação do diagnóstico de falhas e definição de conduta adequada à recuperação de edificações. 1985. Dissertação (Mestrado em Engenharia) – Escola Politécnica, Universidade de São Paulo, 1985.→as demais informações não foram disponibilizadas pelo autor.

são obtidas através de três fontes básicas: vistoria do local, levantamento da história do problema e do edifício e o resultado das análises;

b) diagnóstico da situação: entendimento dos fenômenos em termos de identificação das múltiplas relações de causa e efeito que normalmente caracterizam um problema patológico;

c) definição de conduta: prescrever o trabalho a ser executado para resolver o problema, incluindo a definição sobre os meios (material, mão de obra e equipamentos) e a previsão das consequências em termos do desempenho final.

Muitas vezes ter pessoas preparadas na equipe faz toda a diferença. Conforme relata Brito (2009, p. 135-136):

> Muitas reclamações se referem a problemas simples de serem resolvidos, como por exemplo, a falta de água em uma unidade habitacional após a ocupação da mesma. Esse problema pode estar ocorrendo porque o registro da unidade encontra-se fechado. Se a empresa possui um profissional qualificado para auxiliar o usuário via telefone, o mesmo poderá perguntar se usuário se ele já verificou a abertura dos registros. Nesse caso o problema seria solucionado rapidamente e sem que a empresa tivesse o ônus de deslocar um funcionário para atender a reclamação.

O trecho acima destaca que é fundamental aperfeiçoar o processamento das reclamações, o que pode aumentar o grau de satisfação do cliente e evitar despesas desnecessárias para a empresa. Segundo Brito (2009, p. 136), além de classificar as solicitações, outra ação imprescindível para a eficiência do gerenciamento das reclamações é a priorização do atendimento das ordens de serviço de acordo com a gravidade do problema. Portanto, é necessário organizar, classificar e priorizar as solicitações. Além disso, criar protocolos internos para gerenciar o tempo de espera dos usuários.

Para Ramos e Mitidieri Filho (2007, p. 59-60), havendo a possibilidade de diagnosticar o problema, verifica-se a sua origem, causas e mecanismos de ocorrências. Avaliam-se as alternativas de intervenções, define-se a conduta, dando-se um parecer ao cliente, e inicia-se a execução dos serviços. Dentro do parecer técnico, é importante que o proprietário esteja ciente dos serviços que serão executados, bem como os materiais utilizados, as intervenções necessárias e o prazo para sua execução.

Para oferecer ao cliente um bom atendimento são necessárias algumas atitudes, conforme citam Ramos e Mitidieri Filho (2007, p. 58-59), que são:

> a) suprir as suas necessidades;
>
> b) demonstrar interesse verdadeiro em atendê-lo;

c) facilitar a criação de um bom relacionamento;

d) fazer algo ao cliente, que vai além do que ele espera;

e) mostrar disposição e sinceridade;

f) atendimento rápido e preciso;

g) ter uma equipe de assistência técnica preparada;

h) reforçar a imagem positiva da empresa;

i) garantir o bom uso e a durabilidade do empreendimento e das unidades;

j) evitar a posição de 'abandono' de suas solicitações.

A vistoria técnica no local precisa ser realizada por profissional capacitado, que analisará as solicitações feitas pelo proprietário. Inicialmente utiliza-se do conhecimento profissional adquirido pela experiência. Em seguida, se necessário, instrumentos, mas se mesmo assim não for possível a identificação dos defeitos, utiliza-se de exames complementares no local ou em laboratórios. Nos serviços de assistência técnica é importante que os problemas sejam profundamente investigados para que as soluções sejam duradouras e não paliativas. Problemas reincidentes geram insatisfação dos clientes (RAMOS; MITIDIERI FILHO, 2007, p. 59-60).

Segundo Resende et al. ([2002], p. [5]), após a identificação do problema através dos dados fornecidos pela assistência técnica, passa-se para a fase de observação, ou seja, a determinação das características do problema. Esta fase é caracterizada pela estratificação do problema, examinando-o, levando em consideração alguns fatores, como:

a) o local da edificação: a ocorrência de manifestação patológica é generalizada, ou seja, ocorre na maioria das edificações? A manifestação patológica ocorre de forma preferencial em algum local da edificação;
b) o tipo: a ocorrência da manifestação patológica coincidiu com o uso de um novo material, ou de uma mudança no procedimento de execução?;
c) o sintoma: a manifestação patológica apresenta diferentes formas de ocorrência?

Segundo Souza et al. (1995, p. 209), "Ao final dos reparos, é importante coletar o Termo de Recebimento dos Serviços, documento no qual o cliente demonstra estar satisfeito com o atendimento e que nada mais tem a reclamar em relação à falha corrigida.". Ramos e Mitidieri Filho (2007, p. 60) destacam a importância deste procedimento, pois:

> Após a execução dos serviços de assistência técnica é necessário realizar a entrega formal ao cliente, por meio de formulário específico, no qual constem os serviços realizados. Esse documento é importante para a empresa, pois demonstra que o cliente fez uma solicitação e foi atendido. Juntamente com esse formulário é importante que o cliente tenha a oportunidade de avaliar os serviços realizados como qualidade dos serviços executados, prazo para execução dos serviços, comportamento da equipe operacional, comportamento da equipe técnica, limpeza após a execução, etc.

A adoção de medidas paliativas para a solução dos problemas é frequente, mesmo para problemas mais simples. Notou-se que estas podem ocorrer também devido ao interesse da empresa em atender, o mais breve possível e com menor incômodo, a solicitação do cliente. Entretanto deve-se ressaltar que, a adoção desse tipo de solução representa uma visão de curto prazo da empresa e de falta de compromisso com a satisfação total do cliente. Logo, mesmo que a solução da causa real provoque um incômodo imediato de maior proporção, é importante investigar profundamente as causas das reclamações e corrigir os problemas de forma definitiva (RESENDE et al., [2002], p. [7]).

Em empreendimentos de grande porte, principalmente, tem virado prática deixar no local uma pequena equipe que participou da obra para realizar reparos após a instalação do condomínio, evitando chamadas na central de atendimento ao cliente da construtora, normalmente permanecendo por um período de até três meses após a entrega. Isso tem auxiliado na solução de problemas simples, por exemplo, tirar dúvidas dos moradores (ROCHA, 2012, p. 38).

3.3 ANÁLISE DOS DADOS E RETROALIMENTAÇÃO

Além de atender aos clientes insatisfeitos, os serviços de assistência técnica têm outra função de fundamental importância nas empresas que é a de aperfeiçoamento através da coleta das informações no atendimento aos clientes, retroalimentando, assim, o Sistema da Qualidade em busca do aperfeiçoamento contínuo (SOUZA et al., 1995, p. 209). As empresas têm se preocupado cada vez mais com a repercussão que o mau atendimento a uma reclamação pode causar (PICCHI; AGOPYAN, 1993, p. [6]).

Segundo Meseguer (1991, p. 79) menciona que “Após a entrega da obra inicia-se a fase de operação, uso e manutenção da edificação, que é de responsabilidade do seu proprietário ou usuário. Segundo estatísticas internacionais, cerca de 8% a 10% das falhas de construção tem origem nessa fase.”. Essas falhas podem ser minimizadas com a emissão de um manual do

proprietário que proporcione uma leitura atrativa, evitando assim, o uso indevido da edificação.

Souza et al. (1995, p. 26) salientam que o custo de prevenir erros é sempre menor que o de corrigi-los. Por exemplo, errar na concepção de um projeto pode arruinar um empreendimento. Rocha (2012, p. 37) explica que há basicamente dois tipos de problemas que podem ocorrer após a entrega da obra. O primeiro são os **defeitos simples**, atendidos pela construtora por meio do seu serviço de assistência técnica, como acabamentos inadequados, e o segundo são as **manifestações patológicas**, que são erros de projeto, demandam correções mais caras e até reconstrução de espaços. São os defeitos simples que têm aumentado nos últimos anos, por conta das obras atrasadas e falta de qualidade na gestão dos processos.

Segundo Ramos e Mitidieri Filho (2007, p. 60), após a conclusão dos serviços, é importante analisar a manifestação patológica ocorrida e verificar suas possíveis causas e também a solução aplicada. Para as próximas obras, deve-se analisar as soluções propostas em empreendimentos anteriores, através de consulta aos setores da empresa envolvidos na construção, principalmente o departamento responsável pela retroalimentação do processo. Para Resende et al. ([2002], p. [8]) o nível de detalhamento das reclamações é muito importante para que seja possível identificar o serviço, o material e a forma de manifestação.

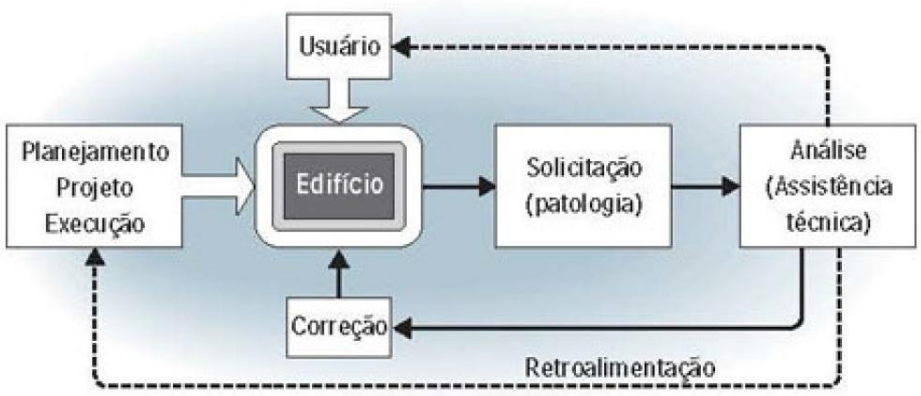
Conforme Souza et al. (1995, p. 209), na análise e retroalimentação do procedimento de assistência técnica:

> a) os dados coletados durante os serviços fornecem subsídios para a tomada de ações corretivas, visando a eliminação ou minimização dos problemas constatados, [...];
>
> b) [...] é importante apropriar os custos incorridos pela empresa com os serviços de assistência técnica para cada empreendimento, a fim de caracterizar a parcela dos custos da não qualidade relativos aos serviços e reparos executados após a entrega da obra;
>
> c) [...] é necessário que as informações sejam agrupadas e estudadas em conjunto por meio de histogramas, gráficos corridos de tendências, gráficos de Pareto, tabelas e outros.

Os principais problemas ocorridos devem ser investigados em reunião da equipe técnica, na qual participam engenheiros, mestre-de-obras, empreiteiros, diretores, o arquiteto e o gerente da qualidade. Esta reunião é fundamental para identificar as causas fundamentais das falhas, determinando, por exemplo, o diagrama de causas e efeitos. Posteriormente procura-se

conceber um plano de ação para evitar a ocorrência dos problemas nos futuros empreendimentos. Determina-se uma solução definitiva a ser utilizada pela Assistência Técnica nas próximas ocorrências e até mesmo nas já realizadas (RESENDE et al., [2002], p. [8]). Na figura 7 pode-se visualizar uma representação esquemática da retroalimentação das etapas do processo construtivo.

Figura 7 – Esquema da retroalimentação das etapas do processo construtivo



(fonte: RAMOS; MITIDIERI FILHO, 2007, p. 60)

Ao analisar os dados que compõem o banco de dados, pode-se citar Rocha et al. (2004, p. 78), que explicam:

> [...] é importante se manter registros da eficiência dos serviços de assistência providos pela empresa. Isto pode ser feito por meio da determinação de indicadores de eficiência, como a porcentagem de atendimentos no primeiro contato, porcentagem de clientes satisfeitos com a assistência, tempo médio de atendimento e porcentagem de repetições de um problema em determinado tempo.

A criação e manutenção de um banco de dados para a retroalimentação do processo produtivo é essencial para a eficiência da assistência técnica. A identificação das causas das manifestações patológicas nas edificações e posterior prevenção, tanto em nível de projeto como na execução são fundamentais para a consolidação de uma empresa no mercado. Evita-se, assim, futuras incidências de solicitações que venham a influenciar negativamente o negócio (VAZQUEZ; SANTOS, 2010, p. [10]).

Ao se referir sobre a análise das reclamações, Brito (2009, p. 137-139) apresenta alguns intervenientes no processo de retroalimentação e a forma com que as informações podem servir como subsídio para a tomada de decisão:

a) projetistas: identificação das alterações das unidades habitacionais e espaços comuns, identificação de falhas construtivas mais frequentes que sejam originadas em projeto;

b) agente financiador: identificação das empresas contratadas que mais apresentam reclamações;

c) empresas construtoras: identificação das principais falhas, subsistemas e sistemas construtivos que geram o maior número de reclamações;

d) gestão da operação e manutenção: identificação de problemas de manutenção, uso e operação, inclusive conflitos comportamentais entre equipe de gestão e usuários.

Fica evidente que ao término de uma obra não basta apenas fazer os reparos solicitados aleatoriamente. Deve-se estruturar o Departamento de Assistência Técnica para prestar um serviço qualificado, com procedimentos sistematizados, fluxo de informações bem definidos, comprometimento com a qualidade e foco no cliente.

3.4 AS NORMAS ISO 9000 E OS SISTEMAS DE CERTIFICAÇÃO ADAPTADOS PARA A CONSTRUÇÃO CIVIL

A família ISO 9000 surgiu para fixar parâmetros de qualidade em equipamentos que necessitavam de alta confiabilidade em segurança e esses requisitos rapidamente tornaram-se padrão de garantia de qualidade multiplicando-se para atender a requisitos específicos de outros setores (DEGANI[4] et al., 2002 apud SANTOS, 2003, p. 44). Essas normas são voltadas aos sistemas de gestão da qualidade que foram difundidas a nível mundial. Adotadas pelas instituições de normalização, criando sistemas de certificação fundamentados conforme os processos que a atividade da empresa envolve (SILVA, 1997, p. 85).

Além das normas de qualidade contidas na família de normas ISO 9000, a construção civil brasileira criou suas próprias diretrizes, com modelos específicos que utilizam a linguagem dos profissionais do setor. Exemplo disso é o Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade do Habitat (PBQP-H), gerenciado pelo governo federal.

O PBQP-H procura proporcionar aumentos de eficiência em toda a cadeia produtiva, através de projetos específicos para a qualificação de empresas, projetistas, construtoras, fornecedores

[4] DEGANI, C. M.; MELHADO, S. B.; CARDOSO, F. F. Análise ISO 14001:1996 X ISO 9001:2000 integrando sistemas. In: ENCONTRO NACIONAL DE TECNOLOGIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO, 9., 2002, Foz do Iguaçu. **Anais...** Paraná: Associação Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído, 2002. p. 741-750.

e componentes. Buscando conformidade com as normas técnicas, formação e requalificação de recursos humanos, aperfeiçoamento da normalização e melhoria da qualidade de laboratórios (AMBROZEWICZ[5], 2001 apud SANTOS, 2003, p. 46).

A importância desses programas, como identificam Souza et al. (1995, p. 32), leva a melhoria:

a) nas relações com clientes e posição no mercado;
b) na relação com fornecedores;
c) na organização da empresa;
d) dos processos técnicos e de produção;
e) nos aspectos comportamentais.

Aplicar esses conceitos na construção é fundamental para a viabilidade de novos empreendimentos, pois conforme relata Silva (1997, p. 315):

> A implantação de critérios e sistemas de gestão da qualidade no desenvolvimento de projetos, a qualificação de fornecedores e a implantação de sistemas de assistência técnica pós-venda são alguns aspectos que evidenciam um ambiente em que os custos futuros fazem parte dos modelos de tomada de decisão do setor da construção civil.

Para Ambrozewicz[6] (2001 apud SANTOS, 2003, p. 48), pensar em qualidade é fundamental para o construtor, que necessita aumentar sua produtividade e diminuir as perdas e retrabalhos, caso contrário desaparecerá do mercado. Além disso, esses programas ajudam as empresas a se adaptarem às disposições do CDC. Mariano[7] et al. (2002 apud SANTOS, 2003, p. 48) descrevem que o empreendedor deste setor já percebe que sua função não termina na entrega do imóvel. Assim, em busca da qualidade, a responsabilidade sobre a correta orientação para o uso e manutenção da edificação deve ser por ele obrigatoriamente desempenhada.

[5] AMBROZEWICZ, P. H. L. **Gestão da qualidade na construção pública:** a qualidade na execução de obras públicas. Curitiba: SENAI/PR, 2001.

[6] op. cit.

[7] MARIANO, I. G. S.; SIMÕES, L. A.; VITTURI, M. D.; MARTINS, M. S.; MARTINS, S. **Diretrizes para a elaboração do manual de operações, uso e manutenção, do proprietário de imóveis novos em edifício residencial no norte do Paraná**. 2002. 98 f. Monografia (Especialização em Engenharia de Avaliações de Bens e Perícias) – Centro Universitário Filadélfia, Londrina, 2002.

3.5 O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Segundo Del Mar (2007, p. 35), o Código de Defesa do Consumidor de 1990 é lido no mundo inteiro como um instrumento jurídico revolucionário. Segundo Prudêncio[8] (1995 apud SANTOS, 2003, p. 25):

> No subsetor de edificações, o CDC estabeleceu premissas que orientam o construtor e o usuário das edificações quanto às suas responsabilidades na busca de níveis de qualidade adequados, proporcionando uma mudança comportamental nos responsáveis envolvidos pelas atividades na indústria da construção civil.

O CDC é uma lei abrangente que trata das relações de consumo em todas as esferas:

a) civil, definindo as responsabilidades e os mecanismos para a reparação de danos causados;
b) administrativa, definindo os mecanismos para o poder público atuar nas relações de consumo;
c) penal, estabelecendo novos tipos de crimes e as punições para os mesmos (DEL MAR, 2007, p. 149-152).

O direito do consumidor é um direito novo. Segundo Fiker[9] (2001 apud SANTOS, 2003, p. 25):

> [...] o CDC foi criado para proteger o consumidor, que é considerado a parte mais vulnerável nas relações de consumo. Uma vez que este não detém as informações técnicas da fabricação dos produtos ou da organização dos serviços que são oferecidos no mercado.

Além das pessoas físicas, o CDC coloca a pessoa jurídica na condição de consumidor. Entretanto, a empresa só tem direito a essa condição quando adquire um produto ou serviço como destinatário final, ou seja, está na ponta da cadeia (FIKER[10], 2001 apud SANTOS, 2003, p. 27). No artigo 2.º do CDC está essa definição (BRASIL, 1990):

> Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
>
> Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

[8] PRUDÊNCIO, W. J. A durabilidade da construção é fator de custo. In: ENCONTRO NACIONAL DE TECNOLOGIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO, 6., 1995, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANTAC, 1995. 2v. p. 660-665.

[9] FIKER, J. **Manual prático de direito das construções**. São Paulo: Universitária de Direito, 2001.

[10] op. cit.

Para o CDC, conforme art. 3.º, fornecedor é todo aquele que vende bens ou serviços para o consumidor (BRASIL, 1990):

> Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.
>
> 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

É pertinente destacar que construtores estão explicitamente citados no CDC. Hoje é muito bem visto nas empresas características como: tradição, continuidade, longevidade e seriedade. Para manter estas características é importante que as empresas do subsetor de edificações da construção civil respeitem os direitos dos consumidores.

Com o objetivo de proteger a vida, a saúde e os bens do contratante mais vulnerável, criou-se a imposição de um dever do fabricante de informar sobre o produto por ele fabricado e posto em circulação no mercado, a ser cumprido antes e, em alguns casos, após a venda (FRADERA[11], 1992 apud SANTOS, 2003, p. 36). Os artigos 4 e 6 apresentam definições sobre os direitos básicos do consumidor (BRASIL, 1990):

> Art. 4 A Política Nacional das relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, [...]
>
> Art. 6 São direitos básicos do consumidor:
>
> I – a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
>
> II – a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, [...];
>
> III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;
>
> [...]
>
> VIII – a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a

[11] FRADERA, V. M. J. A interpretação da proibição de publicação enganosa e abusiva a luz do princípio da boa fé: o dever de informar no código de defesa do consumidor. **Revista Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 4, p. 173-191, 1992.

> alegação ou quando este for hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.

O CDC também impõe às empresas a obrigação legal de entregar o Manual de Operação, Uso e Manutenção das Edificações. Se o construtor omitir advertências que possam afetar o produto do consumidor, a empresa será condenada por haver culpa concorrente, e não culpa apenas do consumidor (GRANDISKI[12], 2002 apud SANTOS, 2003, p. 35). O art. 12 do CDC aponta essa e outras responsabilidades (BRASIL, 1990):

> Art. 12 O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador, respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, [...], bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

Na construção civil, a responsabilidade é originariamente do construtor, mas pode estender-se ao autor do projeto, ao fiscal da obra, ao calculista e aos demais profissionais envolvidos na obra, se constatada a culpa para atribuição da respectiva responsabilidade. Cabe a apuração das responsabilidades em virtude das causas detectadas nas provas colhidas pelos meios legais cabíveis, inclusive, pela perícia técnica (SANTOS, 2003, p. 31). A falha em si interessa, o fato é prioritário e não o culpado, assim, tenta-se entender o problema. Segue o artigo 23 do CDC que sustenta as ideias propostas pelo referido autor (BRASIL, 1990):

> Art. 23 A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não exime de responsabilidade.

Antes da criação do CDC, quando as edificações eram entregues aos clientes, as construtoras não se preocupavam como atualmente com a qualidade empregada e com a assistência técnica ao cliente. Muitas vezes a realização de reparos e atendimento a queixas dos clientes ficavam apenas na boa vontade das empresas. A principal mudança advinda da criação do CDC foi o maior equilíbrio nas relações de consumo.

3.6 GARANTIAS

São direitos básicos dos consumidores o recebimento de produtos de qualidade, próprios e adequados para o consumo, conforme descrevem os artigos 18 e 20 do CDC (BRASIL, 1990):

[12] GRANDISKI, P. **Perícias em edificações – 2ª parte.** Apostila do curso de especialização em "Engenharia de Avaliações de Bens e Perícias". Londrina, 2001.

> Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.
>
> [...]
>
> Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:
>
> I – a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;
>
> II – a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e
>
> III – o abatimento proporcional do preço.

É importante salientar que todo produto possui uma vida útil. Define-se como o período de tempo durante o qual o produto pode ser utilizado sob condições satisfatórias de segurança, higiene e saúde, desde que sejam cumpridos os programas de manutenção necessários (DEL MAR, 2007, p. 196).

3.6.1 Garantia contratual e legal

As condições e prazos de garantia normalmente não são descritos nos contratos. O empreiteiro pode ter a impressão de que, a partir da hora em que a obra está concluída, e ele recebe as retenções de garantia, suas obrigações com a obra estão encerradas, o que não é verdade. O construtor deve prever em contrato essas condições de assistência técnica, para as questões de responsabilidade dos contratados ficarem bem claras (ROCHA, 2012, p39).

Garantia contratual é "[...] a convenção estabelecida entre os sujeitos de determinada relação negocial. A sua existência é voluntária, pois depende da vontade das partes, apesar da força que a lei lhe outorga, se existente." (DEL MAR, 2007, p. 87). É importante destacar que deve ser compatível com o prazo estabelecido de desempenho do produto. Se for concedida, deve ser por termo escrito, padronizado, esclarecendo em que consiste a garantia, contendo:

a) a forma;
b) o prazo;

c) o lugar em que pode ser exercitada;

d) os ônus a cargo do consumidor.

O artigo 50 do CDC descreve a garantia contratual (BRASIL, 1990):

> Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.
>
> Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

A garantia legal existe independentemente de termo escrito, pois decorre do artigo de lei, consistindo numa garantia total, obrigatória, incondicional, irrestringível, irrenunciável e inegociável. A lei assegura o direito de chamar à responsabilidade o construtor, independentemente da prova de sua culpa (CC, art. 618).

De acordo com o artigo 615 do CC, o consumidor também tem o direito de rejeitar a obra se não foi executada de acordo com as regras técnicas (BRASIL, 2002):

> Art. 615. Concluída a obra de acordo com o ajuste, ou o costume do lugar, o dono é obrigado a recebê-la. Poderá, porém, rejeitá-la, se o empreiteiro se afastou das instruções recebidas e dos planos dados, ou das regras técnicas em trabalhos de tal natureza.

Pelo disposto no CDC, fica claro que o cliente pode fazer valer seus direitos. Podendo rejeitar o produto ou serviço, pedir reparação, reexecução, substituição, restituição da quantia paga ou abatimento proporcional do preço. Tem também o direito de receber o produto ou serviço, do fornecedor, com as características que deles se espera.

3.6.2 Período de responsabilidade do construtor

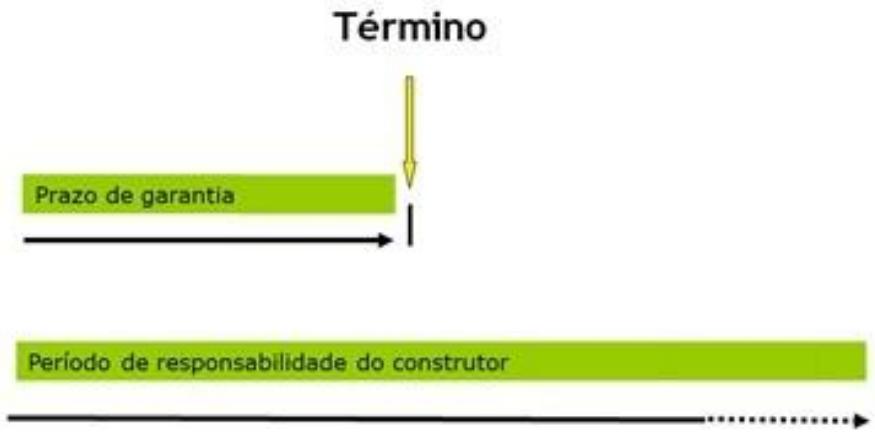
O princípio da reparação dos danos tem fundamento nos artigos 186 e 187 do CC, que dispõem que todo aquele que causa dano a outrem comete ato ilícito, combinado com o artigo 927, o qual discorre sobre a obrigação de reparar, conforme segue (BRASIL, 2002):

> Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

> Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.
>
> [...]
>
> Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.
>
> Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

O período de responsabilidade é aquele durante o qual o construtor responde pela boa execução do contrato. Em princípio, é maior que o prazo de garantia. A figura 8 ilustra o descrito. Decorre da obrigação contratual assumida pelo construtor de entregar a obra em perfeitas condições, de acordo com a boa técnica, e por essa obrigação pode ser chamado a reparar as falhas durante todo o prazo prescricional, que se inicia com a entrega ou conclusão dos serviços, ou, dependendo do caso, do surgimento do vício ou defeito. O vício de construção constitui uma inexecução da obrigação (DEL MAR, 2007, p. 195).

Figura 8 – Período de responsabilidade do construtor



(fonte: adaptado de DEL MAR, 2007, p. 196)

Não se pode vincular a responsabilidade do construtor, incondicionalmente, à vida útil estabelecida para aquele determinado sistema construtivo, mas, sem dúvida, o período de vida

útil dos sistemas construtivos de modo geral serve para referenciar o período de responsabilidade do construtor (DEL MAR, 2007, p. 196).

Para tornar mais claro este conceito Del Mar (2007, p. 196) exemplifica:

> Um automóvel [...] é montado para ter uma vida útil de 20 anos, mas tem garantia de apenas dois anos. Contudo, se houver problemas de projeto ou de montagem, e forem revelados defeitos depois de expirado o prazo de garantia, mesmo assim o montador continuará responsável, sendo de conhecimento público os inúmeros *recalls* feitos pelas montadoras, mesmo depois de expirados os prazos de garantia. Significa que a responsabilidade do construtor não se exaure com o término do prazo de garantia.

Além do mais, há uma diversidade de produtos e serviços utilizados na construção de uma obra, com períodos de vida útil ou durabilidades diferentes. Por isso o período de responsabilidade ou o prazo de garantia da construção não é único para todos os diversos materiais, componentes, elementos ou sistemas construtivos (DEL MAR, 2007, p. 202).

3.6.3 Fatores excludentes da responsabilidade do construtor

O prazo de garantia é aquele estabelecido na lei ou no contrato, durante o qual o construtor responde pelo vício, independentemente de culpa. Deve repará-lo, salvo se provar uma das causas excludentes da responsabilidade, tais como (DEL MAR, 2007, p. 207):

a) o estado de necessidade;
b) a legítima defesa;
c) a culpa exclusiva da vítima;
d) o fato de terceiro;
e) a cláusula de não indenizar;
f) o caso fortuito ou força maior.

Comenta-se os quarto últimos fatores, que são aquelas que mais se verificam neste estudo. Estes são razões pela qual as solicitações à Assistência Técnica algumas vezes são improcedentes.

Por culpa exclusiva da vítima, Del Mar (2007, p. 207) exemplifica, as modificações ou a demolição de paredes em prédios construídos com alvenaria estrutural. Nesse caso, os problemas verificados não poderão ser imputados ao construtor, já que decorrentes da culpa exclusiva da vítima.

O fato exclusivo de terceiro é quando a verdadeira causa do dano pode ser ato de outra pessoa. Quando o ato de terceiro é a causa exclusiva do prejuízo desaparece a relação de casualidade entre a ação ou omissão do agente e o dano. Como exemplo de situação na qual a responsabilidade do construtor é excluída, tem-se um acidente de trânsito em que um veículo desgovernado atinge um prédio, comprometendo a sua estrutura (DEL MAR, 2007, p. 208).

Uma cláusula de não indenizar é uma estipulação por meio da qual uma das partes contratantes declara, com a concordância da outra, que não será responsável pelo dano por essa experimentado, resultante da inexecução ou da execução inadequada de um contrato, dano esse que, sem a cláusula, deveria ser ressarcido pelo estipulante (DEL MAR, 2007, p. 208).

Um caso fortuito é um acontecimento natural, derivado de força da natureza, ou o fato das coisas, como exemplo, raio, inundação, terremoto ou temporal. Força maior é gerado por um elemento humano, a ação das autoridades, tal como uma revolução, furto, roubo, assalto ou desapropriação (DEL MAR, 2007, p. 210).

4 UM BREVE PANORAMA DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA NA PRÁTICA

No subsetor de edificações da construção civil, diferentemente de muitos outros setores da indústria, tem-se um produto grande e fixo. Por se tratar de um caso peculiar, a assistência técnica precisa ir até o produto, sendo assim, precisa ser tratada diferentemente.

Neste capítulo é descrita a forma como a assistência técnica é prestada em três empresas do subsetor de edificações da construção civil. Apresentando a sequência como são realizadas as atividades. O foco é passar uma ideia de alguns procedimentos que são aplicados na prática. Começa-se com a uma descrição da empresa e após passa-se para a descrição do sistema de gestão da assistência técnica empregado.

A origem dos dados é documental, através de diálogos informais, correspondências eletrônicas e acesso a documentos disponibilizados pelas empresas. A interpretação dos dados é exclusivamente por parte do autor. A partir destes dados, compara-se as empresas com as recomendações da bibliografia especializada, baseando-se nas informações contidas no presente trabalho, fazendo ponderações e comentários sobre os procedimentos dos Departamentos de Assistência Técnica do subsetor de edificações da construção civil.

4.1 EMPRESA A

Nos subitens que seguem é abordada a empresa A. São descritas sua estrutura, história e o sistema de gestão da assistência técnica.

4.1.1 Estrutura e história da empresa

É um grupo que atua no mercado da construção civil há mais de 20 anos. Já realizou mais de 50 empreendimentos residenciais e comerciais. Construiu mais de 1 milhão de metros quadrados em solo gaúcho e catarinense. Obteve as certificações de ISO 9001 e PBQP-H Nível A. Já foi premiado pelo Sinduscon-RS como Produto e Incorporadora do Ano, e pela ADVB-RS com o Top de Marketing.

4.1.2 Sistema de gestão da Assistência Técnica

São feitas inspeções prévias à entrega do imóvel ao cliente externo, utilizando planilhas de inspeção final ISO, verificando 100% das unidades. A entrega do imóvel ao cliente é feita após tramites financeiros. Uma pessoa acompanha o cliente na unidade e formaliza o ato com **termo de entrega**. É assegurado que o usuário irá operar os componentes do imóvel corretamente fornecendo o manual do proprietário, a fim de evitar manutenções e reparos.

Os clientes realizam suas solicitações para assistência técnica normalmente por telefone ou e-mail e existe um padrão para atendimento às solicitações com protocolo. A tramitação de um documento dentro da empresa depende diretamente se as etapas anteriores foram feitas de forma correta. Se feitas, fica mais fácil, com o auxílio do protocolo, saber sua exata localização, seus dados principais, como data de entrada, setores por onde já passou, enfim, é uma forma eficiente de acompanhamento do atendimento às solicitações dos clientes até a sua conclusão.

A mão de obra que executa os reparos nas unidades habitacionais no pós-obra é contratada caso a caso. Na maioria das ocorrências utiliza-se equipe interna. O tempo de espera dos usuários é gerenciado e as solicitações são classificadas por tipologia, ou seja, são feitas análises quantitativas das manifestações patológicas encontradas no atendimento pós-ocupação. Evidenciando suas causas e frequência que são solicitadas e ocorrem.

Os custos relativos aos reparos nas edificações são aferidos e existe um centro de custos específico para a assistência técnica, por empreendimento. Dessa forma os custos gerados para a correção das falhas geram um banco de dados com informações úteis para novos empreendimentos.

Após a conclusão dos serviços, as solicitações recebidas são analisadas para tomar medidas preventivas e evitar a reincidência de problemas em empreendimentos futuros. Esta análise é feita através de fóruns com a equipe de engenharia e pesquisas de satisfação dos clientes.

A forma utilizada para verificar a satisfação dos usuários em relação aos serviços de assistência técnica prestada é através de pesquisa de satisfação externa, realizada por telefone. O gestor de assistência técnica julga importante para o correto funcionamento do Departamento de Assistência Técnica ter cordialidade e razoabilidade.

O setor responsável pela assistência técnica nos empreendimentos encontra dificuldades na difusão das informações a todos os setores da construtora, ou seja, ao setor de projetos, jurídico, inteligência de mercado, qualidade, incorporação, obras entre outros. Por essa ligação ser muitas vezes informal, os problemas podem ser reincidentes nas demais obras. Esta ligação entre os setores é um desafio para os gestores perante a dificuldade da uniformização e acesso às informações na empresa.

O gestor descreve que a conferência de itens básicos, assim como simples verificações evitam constrangimentos e situações indevidas ao proprietário ao receber o imóvel. Após a entrega das unidades, o departamento fica responsável por qualquer intervenção a realizar no imóvel. O processo é eficiente e atende as características de uma assistência que valoriza os imóveis e a qualidade do mesmo.

Com a organização das correções a serem realizadas, os prazos fornecidos pelo departamento ao solicitante ficam mais fáceis de serem atendidos. Desta forma considera-se que o trabalho deste departamento é um conjunto de atividades voltado a auxiliar na tomada de decisões sobre intervenções em um conjunto de edificações, visando assegurar a continuidade das condições ambientais projetadas.

4.2 EMPRESA B

Nos subitens que seguem é abordada a empresa B. São descritas sua estrutura, história e o sistema de gestão da assistência técnica.

4.2.1. Estrutura e história da empresa

É uma empresa do setor da construção civil que atua neste ramo a mais de 30 anos e é considerada uma das grandes construtoras da capital gaúcha. Para isso investe em uma boa assistência técnica pós-obra, com um bom suporte às solicitações. Possuiu um depósito onde são estocadas todas as reservas técnicas de materiais utilizados nas obras e essas reservas são previstas desde o orçamento e são cobradas em todos os dossiês (levantamentos de material e mão de obra realizados pela obra e comparados no orçamento inicial).

A empresa tem um padrão rígido de excelência, estabelecendo novos patamares na classe de morar: localização estudada, os melhores materiais e fornecedores, cronograma rigoroso, tecnologias inovadoras. Isso porque acredita que só existe valor se o consumidor perceber o valor, só existe qualidade se o consumidor perceber a qualidade.

4.2.2 Sistema de gestão da Assistência Técnica

A gestão da assistência técnica da empresa estudada é feita por um departamento especifico criado para tal. Este é caracterizado pelas funções de garantir o atendimento técnico e também de uma retroalimentação do serviço realizado, para procurar melhorias continuas dentro do processo de assistência técnica.

O departamento é responsável por diversas atividades além da execução de reparos e o atendimento ao cliente após a entrega. Antes de entregar o imóvel ao cliente final, é realizada uma entrega interna, do Departamento de Obras para o Departamento de Assistência Técnica. A partir desse momento os custos incorridos de futuras despesas não serão mais de responsabilidade da equipe de obra.

É também responsável pela entrega dos apartamentos, assim abrangendo a parte de acabamentos finais de cada unidade, testes hidráulicos, elétricos, portas, janelas, entre tantos outros componentes, e pelas vistorias das áreas comuns, também abrangendo a funcionalidade dos itens ali presentes e do acabamento. Durante a entrega são verificados itens constantes nos itens de verificação exemplificados no quadro 2.

Durante a entrega, o Departamento de Assistência Técnica é responsável pela entrega do manual do proprietário. Nele constam os materiais utilizados durante a construção, os fornecedores, os projetistas, as funcionalidades dos itens de cada unidade entregue, assim como os prazos de garantias dos componentes. O quadro 3 mostra os prazos de alguns itens do sistema de esquadrias de alumínio entregue junto com o apartamento.

Quadro 2 – Exemplo de itens de verificação para entrega de unidade

ITEM	ITENS PARA VERIFICAÇÃO	MÉTODO DE INSPEÇÃO
1.1	Fixação dos vidros	visual
2.1	Identificação dos circuitos no quadro de luz	visual
2.2	Acabamento dos espelhos de tomada e interruptores, caixas de teto	visual
2.3	testes: iluminação e tomadas	visual
2.4	Colocação de luminária do terraço	visual
3.1	Pintura uniforme	visual
4.1	Acabamento e instalação das portas	visual
4.2	Funcionamento das chaves e fechaduras	visual
4.3	Folgs entre a porta e o baguete/soleira/piso	visual
4.4	Dobradiças, maçanetas, fechaduras, rosetas e chapatestas	visual
5.1	Funcionamento dos caixilhos	visual
5.2	Acabamento dos caxilhos e guarnições	visual
6.1	Acabamento das paredes e tetos	visual
6.2	Acabamento dos pisos cimentados	visual

(fonte: adaptado pelo autor)

Quadro 3 – Prazos de garantia presentes no Manual do Proprietário

PRAZOS DE GARANTIA								
Os prazos de garantia de material e serviço dos sistemas estão relacionados a seguir, com validade a partir da data do Auto de Conclusão do Imóvel								
Sistema		**Prazos**						
		no ato da entrega	especificado pelo fabricante	6 meses	1 ano	2 anos	3 anos	5 anos
Esquadrias de alumínio	Borrachas, escovas, articulações, fechos e roldanas					Problemas com a instalação ou desempenho do material		
	Perfis de alumínio, fizadores e revestimentos em painel de alumínio	Amassados, riscados ou manchadas						Problemas com a integridade do material
	Partes móveis (inclusive recolhedores de palhetas, motores e conjuntos elétricos de acionamento)				Problemas de vedação e funcionamento			

(fonte: adaptado pelo autor)

Caso haja alguma irregularidade encontrada que seja de responsabilidade da empresa construtora, o cliente deve procurar a Assistência Técnica para encontrar uma solução para o problema. A assistência técnica ocorre nas seguintes etapas:

a) relacionamento com o cliente: o cliente deve entrar em contato com a central de Relacionamento do Cliente pelos números de telefone disponíveis no manual do proprietário ou por e-mail. Neste contato o cliente informa a irregularidade encontrada, e a partir daí a central de relacionamento informa o prazo e agenda a vistoria;

b) abertura no sistema de Assistência Técnica: o funcionário do relacionamento com o cliente que atende a ligação abre uma ocorrência no programa criado pela empresa para atender o chamado;

c) agendamento de vistoria: a partir da abertura do chamado no sistema da empresa, o próprio sistema agenda um horário com um técnico responsável para fazer a vistoria da irregularidade. O agendamento ocorre de acordo com as datas e horários disponíveis de cada técnico, sendo que as equipes de assistência técnica já são ligadas a empreendimentos de sua responsabilidade. A data definida para a vistoria é então divulgada ao cliente junto à central de relacionamento com o cliente.

Os prazos passados aos clientes em média são os seguintes, a partir da abertura de ocorrência no sistema da empresa:

a) primeira visita: 3 dias úteis;

b) solicitações de unidade: 25 dias úteis;

c) solicitações de área comum: 35 dias úteis;

d) emergências: no mesmo dia.

Nas vistorias ocorre a visita conforme foi marcado previamente. Nesta visita o técnico verifica se a solicitação do cliente é procedente e se é de responsabilidade da construtora. Caso a solicitação seja improcedente é formalizado ao cliente o motivo da não procedência do chamado e é explicado o porquê da situação não ser cabível de correção por parte da construtora.

Nos casos em que o técnico julgue que o chamado é procedente, ocorre a programação dos serviços. A mão de obra e os materiais podem ser próprios ou de terceiros, dependendo de cada caso. Durante a vistoria, os funcionários devem estar uniformizados conforme as normas da empresa, e também são responsáveis pelas ferramentas para realizar a vistoria, como mostrado na figura 9.

Figura 9 – Apresentação dos funcionários para vistoria

(fonte: adaptado de empresa B pelo autor)

Posteriormente ao serviço executado, é feita uma pesquisa pós-atendimento. A pesquisa é feita via telefone por uma empresa terceirizada e revela a forma como o atendimento foi prestado, o cumprimento de prazos e a qualidade dos serviços realizados.

A cada chamado procedente solicitado é feita a anotação do ocorrido para uma retroalimentação do fato. Em busca de melhorias dos serviços realizados, ocorrem então reuniões mensais, com apresentação de índices de desempenho, analisando tanto a eficiência quanto a eficácia dos serviços e produtos entregues. Há também uma análise sobre as falhas mais comuns de ocorrer, a fim de prever e evitar possíveis repetições de problemas.

4.3 EMPRESA C

Nos subitens que seguem é abordada a empresa C. São descritas sua estrutura, história e o sistema de gestão da assistência técnica.

4.3.1 Estrutura e história da empresa

Fundada nos anos 90 para atuar no mercado residencial de Porto Alegre, em 2002 redirecionou seu foco para a construção de empreendimentos no litoral norte gaúcho. Desde

então, vem ampliando sua presença com condomínios de casas e lotes nas principais praias do Rio Grande do Sul.

4.3.2 Sistema de gestão da Assistência Técnica

A gestão da assistência técnica é desenvolvida por uma pessoa, a qual é nomeada Coordenador de Entregas e Pós-Obra, logo, não há um Departamento de Assistência Técnica. Os procedimentos estão sendo estruturados baseados nas necessidades impostas pelas situações que vão surgindo. Esta empresa representa uma situação muito comum no subsetor de edificações da construção civil.

A mão de obra que executa as edificações é contratada por empreitada global, assim exigindo elevada fiscalização na qualidade das unidades. A empreiteira contratada possui uma pessoa encarregada com a fase de acabamentos da obra, esta pessoa possui listas de verificação para filtrar falhas construtivas e garantir um padrão executivo nas unidades.

Após uma unidade habitacional estar definida como concluída por parte da empreiteira, a incorporadora, que é a contratante, fiscaliza a unidade na presença do representante da empreiteira para o recebimento da mesma, verificando itens pré-determinados. Com sua experiência, o Coordenador de Entregas e Pós-Obra aponta eventuais irregularidades para serem corrigidas para a conclusão desta etapa de entrega ao cliente interno.

Ao receber a unidade do cliente interno, a unidade fica liberada para agendamento da entrega ao cliente externo. Foi relatado que está se tornando uma prática comum o futuro morador contratar os serviços de consultoria de um arquiteto ou engenheiro civil para acompanhar vistoria a unidade no dia da entrega das chaves. Este fato acaba gerando grande número de negativas no recebimento das unidades, visto que, o profissional contratado para prestar consultoria normalmente aponta diversos reparos para serem executados antes do recebimento formal da unidade pelo futuro morador.

Na entrega do imóvel, é fornecido o manual do proprietário e o funcionamento dos componentes do imóvel é explicado. No manual estão detalhadamente descritos os prazos de garantia e a forma como a manutenção deve ser feita. Caso o cliente posteriormente queira realizar alguma queixa, existe um modelo de formulário para ser feito uma solicitação para

Assistência Técnica, que deve ser entregue para um representante do Departamento de Relacionamento com o Cliente.

As solicitações após a entrega são gerenciadas por planilhas do Microsoft Excel, conforme quadro 4. Nelas o Coordenador de Entregas e Pós-Obra controla as solicitações que recebe do Departamento de Relacionamento com o Cliente. Na verificação são analisados os prazos de garantia e é feita uma vistoria à obra com equipe própria, após é preenchido o termo da figura 10, no qual o proprietário consente com os reparos que serão efetuados. Na sequência os serviços são programados para execução e ao final o proprietário assina o aceite dos serviços e o documento é arquivado.

Quadro 4 – Planilha de acompanhamento de pedidos de vistoria técnica

OBRA:									
PLANILHA DE ACOMPANHAMENTO- PEDIDOS DE VISTORIA TÉCNICA									
Relacionamento/ Engenharia		Engenharia/Obra/Engenharia		Engenharia		Cliente			
CASA	DATA DO PEDIDO	DATA QUE PASSOU PARA VERIFICAÇÃO	DATA QUE VOLTOU DA VERIFICAÇÃO	DATA QUE ENCAMINHOU PARA FAZER TERMO	DATA QUE TERMO RETORNOU COM RESPOSTAS	DATA DO ACEITE DO CLIENTE/STATUS	DATA DA CONFIRMAÇÃO DOS SERVIÇOS/STATUS	STATUS FINAL	OBSERVAÇÕES:
x	11/1/12	11/1/12	11/1/12	12/1/12	12/1/12	12/1/12	Em andamento		
y	14/1/12	16/1/12	18/1/12	19/1/12	20/1/12	18/2/12	18/2/12	OK	
z	11/1/12	11/1/12	11/1/12	11/1/12	11/1/12	11/1/12	Em andamento		

(fonte: adaptado pelo autor)

As solicitações não são classificadas, são atendidas conforme a demanda e por gravidade. Os casos emergenciais são vazamentos de água ou gás, infiltrações, entupimentos ou problemas elétricos. Muitas vezes serviços de manutenção que seriam de responsabilidade do usuário são realizados pela equipe de pós-obra da incorporadora, isso é um quesito que está procurando-se melhorar, observando-se os prazos de garantias pré-estabelecidos.

A empresa possui uma equipe formada por mestre de obras, encanador, eletricista, pedreiros e serventes para atender a essa demanda. Após a lista de reparos ser executada, a unidade é vistoriada novamente pelo Coordenador de Entregas e Pós-Obras ou pelo estagiário de arquitetura, para uma nova data ser agendada para a entrega ao cliente.

Figura 10 – Termo de vistoria do imóvel

TERMO DE VISTORIA DO IMÓVEL

- **EMPREENDIMENTO**: DATA:
- **PROPRIETÁRIO**: APTO./CASA:

1. Na vistoria realizada, foram detectados os seguintes itens de responsabilidade de nossa Empresa:
   - _____
   - _____
   - _____
   - _____
2. Na vistoria, identificamos que não são de responsabilidade de nossa Empresa os seguintes itens:
   - _____
   - _____
   - _____
   - _____

ACEITE

Declaramos que após o aceite dos itens 1 e 2 acima, os reparos considerados procedentes serão efetuados em um prazo de até 21 dias úteis, durante o horário comercial e em data previamente fixada pela Empresa.

_____, _____ de _____ de 20____ .

_____ _____

Nome / Assinatura do Proprietário Empresa

CONFIRMAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Pelo presente termo, confirmo que os reparos considerados procedentes foram executados plenamente.

_____, _____ de _____ de 20____.

_____

Nome / Assinatura do Proprietário

(fonte: adaptado pelo autor)

Recentemente foi implantado um controle do prazo de garantia dos componentes do imóvel, é uma planilha em Microsoft Excel, descrevendo unidade por unidade o prazo de garantia estabelecido para a realização de reparos caso seja feita uma solicitação à Assistência Técnica. Esta planilha está representada no quadro 5.

Quadro 5 – Controle de garantias

CONTROLE GARANTIAS				casas			
ITEM	Subitem	Prazo de garantia		b	c	d	e
			DATA DA ENTREGA	12/2/10	12/2/10	29/4/10	31/3/10
ESQ. PVC/MADEIRA/ ALUMÍNIO	Borrachas/escovas/articulações/fechos e roldanas	1 ANO					
	Acabamentos dos perfis de alumínio/fixadores/revestimentos	2 ANOS					
	Vedação/funcionamento	1 ANO					
	Ferragens em geral- fechaduras (conforme fabricante), chave e números	ENTREGA					
	Funcionamento, empenamento, pintura e integridade das fechaduras	1 ANO					
IMPERMEABILIZAÇÃO	5 ANOS						
ESTRUTURA	Estrutura: Defeitos que comprometem a solidez/segurança	5 ANOS					
	Fissuras internas: perceptíveis a distância superior a 1 metro	1 ANO					
	Fissuras externas: que possam causar infiltração	3 ANOS					
FACHADA	Pintura	2 ANOS					
	Plaquetas cerâmicas	5 ANOS					

Fora do prazo de garantia

Dentro do prazo de garantia

(fonte: adaptado pelo autor)

Os custos referentes aos reparos não são gerenciados e não existe uma análise da satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados. A retroalimentação no processo possui muitas falhas e muitas vezes as informações se perdem pelo caminho. Foi relatado que em obras que possuem o mesmo projeto executivo pela falta de controle e incorporação do aprendizado percebem-se erros que já haviam sido sanados. Um dos motivos é fato de os projetistas

demorarem a atender as solicitações e constantemente efetuarem alterações nos projetos mesmo após a obra estar sendo executada.

A empresa possui um manual para a realização da assistência técnica que segue as seguintes recomendações:

a) pedido de Vistoria Técnica Pós Entrega: o processo interno de análise somente se realizará após o recebimento do pedido formalmente via fax, carta ou e-mail;

b) somente serão aceitas solicitações de serviços realizadas pelos proprietários;

c) serviços somente serão executados,

- com aceite do proprietário;

- estando em dia com os pagamentos junto a empresa;

- não existindo confirmação de serviços prestados anteriores em aberto;

d) lista de verificação para vistoria: a análise obedecerá aos critérios dos Prazos e Garantias constantes no Manual do Proprietário;

e) aceite pelo proprietário e confirmação dos serviços prestados: somente terá validade a assinatura realizada no documento original. Não se aceitará assinatura via fax;

f) deverá ser mantida uma base atualizada de prestadores para os diferentes tipos de serviço para agilizar a negociação e execução dos reparos de responsabilidade empresa;

g) análise mensal: a planilha de controle deverá ser analisada mensalmente para atualizar as especificações para projeto e as dicas de conservação.

4.4 ANÁLISE COMPARATIVA DOS DADOS

O objetivo de um Departamento de Assistência Técnica deve estar alinhado a atender às solicitações dos clientes através de rotinas previamente estabelecidas e gerenciadas, possibilitando a análise das solicitações. Neste tópico são discutidos e comparados os dados obtidos nas empresas com as recomendações da bibliografia especializada.

Em relação às inspeções prévias, as três empresas verificam 100% das unidades, a diferença esta apenas no nível de detalhamento das inspeções. Na empresa A são utilizadas planilhas de inspeção normalizadas por sistemas de gestão da qualidade, na empresa B listas de verificação de itens definidos pelo próprio departamento, da mesma forma ocorre na empresa C. Fazer inspeções pré-entrega em todas unidades é o procedimento recomendado na bibliografia, a

fim de barrar as falhas construtivas e evitar solicitações para realização de assistência técnica no pós-entrega. É fundamental que as inspeções não sejam feitas por amostragem.

A entrega do imóvel ao cliente é feita normalmente após tramites financeiros, as empresas designam pessoas com conhecimento técnico para acompanhar o cliente na unidade e formalizar a entrega, sempre registrando com termo de entrega. São feitos testes nos principais componentes e verificados os itens que o usuário dá maior importância. As três empresas estão alinhadas com as recomendações da bibliografia, assim, a entrega do imóvel é uma oportunidade que possibilita ao cliente o treinamento aos diversos componentes do imóvel.

É assegurado que o usuário irá operar os componentes do imóvel corretamente fornecendo o manual do proprietário, a fim de evitar manutenções e reparos. Sabe-se a importância de não apenas entregar o manual ao usuário, mas garantir que ele irá lê-lo, para isso, as novas tendências são reuniões com os proprietários e filmes explicativos.

Nas empresas A e B a forma para o cliente solicitar reparos pós-entrega é mais flexível, podendo o cliente realizar a solicitação por telefone, e-mail, site da empresa, carta, fax. Já na empresa C, o cliente possui apenas uma forma que a empresa padronizou para fazer as solicitações, assim dificultando a interface com os clientes. Por exemplo, se o cliente liga para a empresa para realizar uma solicitação, não será registrado seu pedido, o que será feito será instruí-lo sobre a forma como deve proceder, ou seja, o cliente deve se ajustar aos tramites da empresa, quando na verdade o mais conveniente seria que fosse o contrário.

Ainda sobre a solicitação dos clientes, é um diferencial a empresa possuir um posto de atendimento presencial, no qual o cliente pode ser atendido por pessoas especializadas e que possam prestar esclarecimentos e um atendimento qualificado. O ideal seria independente da forma como o cliente realizar a solicitação, a empresa possuir uma metodologia para registrá-las e atendê-las eficientemente o mais breve possível.

A análise das solicitações dos clientes é relativamente eficiente e sistematizada nas empresas A e B. Existem rotinas para atender as solicitações e uma triagem prévia que separa os sistemas afetados, mas ainda não representam a situação ideal exposta na bibliografia por falharem na identificação das múltiplas relações de causa e efeito que normalmente caracterizam as manifestações patológicas. Na empresa C a triagem prévia falha ao não

caracterizar por tipologias as solicitações e também por muitas vezes prestar assistência técnica para realizar consertos de componentes que estão fora de garantia ou que na verdade são falhas geradas por falta de manutenção do proprietário.

A Programação e realização dos serviços são realizadas de formas distintas. Enquanto nas empresas A e C o controle é feito por planilhas do Microsoft Excel, na empresa B existe um software que controla os tempos de espera e a agenda das equipes que farão os reparos, inclusive ficando registrado os custos incorridos. Um diferencial nas empresas B e C é a presença de uma equipe para realização de reparos no período pós-entrega, assim podendo atender com maior agilidade às demandas.

É difícil mensurar até que ponto as medidas adotadas na correção das falhas pelas empresas são paliativas, a bibliografia aponta esta como uma prática frequente, devido ao interesse das empresas em atender o mais breve possível e com menos incômodo. Outro fator impactante na qualidade dos serviços prestados é a qualificação da equipe que prestará os serviços, pois precisa ser uma equipe de confiança, muitas vezes os proprietários deixam a chave do imóvel aos cuidados das empresas e os empregados que tiverem acesso ao imóvel devem agir com boa conduta.

A retroalimentação da assistência técnica é um problema enfrentado pela empresa C, as informações de muitos empreendimentos anteriores se perderam e as dos últimos estão em padrões diferentes e incompletas. A empresa está buscando estruturar-se e encontrar uma melhor maneira de lidar com o manejo das informações obtidas após a realização dos serviços. Na empresa A, a retroalimentação parece funcionar adequadamente. A melhor situação é na empresa B, na qual as informações são geradas automaticamente a partir da inserção dos dados referentes aos atendimentos em software e ficam disponíveis para consulta de todos os envolvidos com a assistência técnica.

Na bibliografia destaca-se a importância de apropriar os custos incorridos com os serviços de assistência técnica para cada empreendimento, para em futuros empreendimentos ter-se uma previsão de gastos com a não qualidade. As empresas A e B consideram importante a análise dos custos com a assistência técnica e para tal possuem centros de custos específicos, por empreendimento. Por outro lado, na empresa C não há um centro de custo específico para a assistência técnica, a ideia que foi exposta é que os gastos com essa atividade não deveriam existir.

Como situação ideal para a gestão do Departamento de Assistência Técnica, percebe-se que quando gerido por software específico, torna-se possível verificar mais rapidamente os problemas de alguns clientes, tendo subsídios para planejar e evitar que os mesmos erros sejam cometidos em demais obras. Também facilita a ligação e a difusão das informações entre os setores da empresa, que é um desafio para os gestores perante a dificuldade da uniformização e acesso às informações.

Levando-se em conta o porte das empresas A e B, percebe-se que existe preocupação e entende-se a importância da correta gestão da assistência técnica e a busca por melhoria contínua. A empresa A ainda possui alguns aspectos a evoluir, mas encontra-se num nível elevado de qualidade. A empresa B demonstrou os melhores procedimentos em relação à assistência técnica, e a que mais se aproximou das recomendações da bibliografia especializada. Diferentemente, na empresa C, percebe-se que no momento ainda não há uma estruturação, mas devido a demanda de unidades entregues aos clientes, parece ser necessário maior atenção dos gestores em relação ao atendimento às queixas dos clientes.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer deste trabalho foram apresentados os procedimentos de assistência técnica presentes na bibliografia consultada e em três empresas do subsetor de edificações da construção civil. Percebeu-se que assistência técnica na construção civil é um assunto ainda pouco difundido na bibliografia, visto a importância que representa na atualidade.

Procurou-se descrever os procedimentos existentes, a fim de informar e situar o profissional que atua na construção civil sobre as práticas aplicadas e descritas. Com a crescente industrialização do subsetor e forte influência dos sistemas de gestão da qualidade, fica cada vez mais evidente a necessidade de serem implantadas medidas como a estruturação do departamento que atua na assistência técnica.

Nas empresas que colaboraram com a pesquisa verificou-se três situações distintas. Uma empresa com um sistema intranet informatizado para gerir a assistência técnica, com um controle eficiente e intensivo. Outra empresa com grande preocupação, mas não ainda em um nível tão elevado, tendo procedimentos bem definidos, mas ainda é deficiente em alguns pontos como a retroalimentação para evitar futuros problemas.

O caso mais crítico encontra-se na terceira empresa, que é de porte menor, representando uma situação presente na maioria das empresas, a falta de procedimentos definidos e um banco de dados desorganizado. Os procedimentos estão em estruturação, não há uma retroalimentação eficiente da assistência técnica e muitas atividades são desenvolvidas de maneira informal, ocasionando perdas de qualidade.

Como fator positivo, destaca-se o interesse dos gestores responsáveis pela assistência ao cliente em se desenvolverem e melhorar continuamente, para que em um futuro, não muito distante, seja possível atingir patamares de qualidade mais elevados. Como aspecto negativo cita-se o fato de que a assistência técnica na construção civil ainda não ser um assunto tão destacado quanto em outros setores da indústria. Também, pode-se salientar o fato de que as empresas evitam comentar sobre assistência técnica, por não se sentirem à vontade para expor suas fragilidades, estas que deveriam ser estudadas e melhor compreendidas pelos estudiosos da área.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Código de defesa do Consumidor** – Lei 8078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF, 1990. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm >. Acesso em: 15 de out. 2012.

_____. **Código Civil** – Lei 10406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Brasília, DF, 2002. Disponível em: <http://www.presidencia.gov.br//ccivil_03/leis/2002/L10406.htm>. Acesso em 15 de out. 2012.

BRITO, J. N. de S. **Retroalimentação do processo de desenvolvimento de empreendimentos de habitação de interesse social a partir de reclamações de usuários**: estudo no programa de arrendamento residencial. 2009. 157 f. Dissertação (Mestrado em engenharia) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009.

CARDOSO, M. S. M.; SAMPAIO, M. L.; TANIGUCHI, I. F. **Manual de Serviço de Atendimento ao Cliente para a Indústria de Higiene Pessoal, Perfumaria e Cosméticos**. Brasília: SEBRAE, 2007.

DEL MAR, C. P. **Falhas, Responsabilidades e Garantias na Construção Civil**. São Paulo: Pini, 2007.

JOBIM, M. S. S. **Métodos de avaliação do nível de satisfação dos clientes de imóveis residenciais**. 1997. 141 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 1997.

MESEGUER, A. G. **Controle e Garantia da Qualidade na Construção**. São Paulo: Sinduscon-SP, 1991.

PICCHI, F. A.; AGOPYAN, V. **Sistemas da qualidade**: uso em empresas de construção de edifícios. São Paulo: EPUSP, 1993. Boletim Técnico PCC n. 104. Não paginado.

RAMOS, I. da S.; MITIDIERI FILHO, C. V. Procedimentos de assistência técnica para construtoras. **Revista Téchne**, São Paulo, ano 15, n. 122, p. 58-61, maio 2007.

RESENDE, M. M.; MELHADO, S. B.; MEDEIROS, J. S. Gestão da qualidade e assistência técnica aos clientes na construção de edifícios. In: CONGRESSO DE ENGENHARIA CIVIL, 5., [2002], Juiz de Fora. **Anais...** Juiz de Fora: [s. n.], [2002]. Não paginado. Disponível em: <http://mauricioresende.pcc.usp.br/Assistênciatécnica%20Técnica.pdf>. Acesso em: 28 abr. 2012.

ROCHA, A. P. Qualidade em risco. **Revista Construção Mercado**, São Paulo, ano 65, n. 130, p. 30-39, maio 2012.

ROCHA, F. E. M. da; HEINECK, L. F. M.; RODRIGUES, I. T. P.; PEREIRA, P. E. **Logística e Lógica na Construção Lean:** um processo de gestão transparente na construção de edifícios. Fortaleza: Fibra, 2004.

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) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil, UFRGS, Porto Alegre.

SILVA, M. A. C. **Metodologia de seleção tecnologia na produção de edificações com o emprego do conceito de custos ao longo da vida útil**. 1996. 356 f. Dissertação (Doutorado em Engenharia) – Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1997.

SOUZA, R.; MEKBEKIAN, G.; SILVA, M. A. C.; LEITÃO, A. C. M. T.; SANTOS, M. M. **Sistema de Gestão da Qualidade para Empresas Construtoras**. São Paulo: Pini, 1995.

THOMAZ, E. **Tecnologia, Gerenciamento e Qualidade na Construção**. São Paulo: Pini, 2001.

VAZQUEZ, E. G.; SANTOS, V. A. L. Estudo estatístico de patologias na pós-entrega de empreendimentos imobiliários. In: ENCONTRO NACIONAL DE TECNOLOGIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO, 13., 2010, Canela, RS. **Anais...** Porto Alegre: Associação Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído, 2010. Não paginado. 1 CD-ROM.