

# Norma ABNT 14037 – Diretrizes para elaboração de manuais de uso , operação e manutenção de edifícios – Requisitos para elaboração e apresentação dos conteúdos

NORMA  
BRASILEIRA

ABNT NBR  
14037

Segunda edição  
28.07.2011

Válida a partir de  
28.08.2011

Versão corrigida  
17.11.2014

---

**Diretrizes para elaboração de manuais de uso,  
operação e manutenção das edificações —  
Requisitos para elaboração e apresentação  
dos conteúdos**

*Guidelines for building use, operation and maintenance manual preparation —  
Requirements for content preparation and presentation*

Conforme a NBR 14037:2011, que cita as diretrizes de confecção de manuais de edificações e aponta normas complementares para conteúdos específicos, seu conteúdo deve respeitar as leis vigentes e as Normas para conter todos os materiais obrigatórios (CBIC, 2014).

Destaca-se que diversas informações obrigatórias aos manuais estão dispostas em documentos diferentes, duas leis longas e, no mínimo, quatro normas técnicas diferentes, o que leva normalmente a uma entrega de conteúdos inadequados aos usuários.

O Manual de Uso, Operação e Manutenção é um documento obrigatório pela lei do Código de Defesa do Consumidor e importante tanto para o usuário quanto para o construtor, pois é ele quem define como deve ser o pós-obra e integra a fase da vida útil da edificação com o que foi planejado e executado pelo construtor.

A norma principal que norteia esse trabalho aponta outras normas auxiliares para alguns conteúdos específicos, como as NBR 5674:2012 que trata da manutenção preventiva, NBR 15575-1:2013 que sugere prazos de garantias e NBR 16280:2015 que define como deve ser a gestão de reformas, o que dificulta a elaboração do conteúdo.

Para Villanueva (2015), “quando bem executada, a manutenção preventiva promove a valorização do empreendimento no mercado, aumenta a vida útil do estabelecimento, melhora

o desempenho dos equipamentos, garante conforto, segurança e economia financeira a todos que utilizam o edifício”.

Tabela 1 – Disposições dos conteúdos da NBR14037:2011

Capítulo	Subdivisão
1. Apresentação	Índice
	Introdução
	Definições
2. Garantias e assistência técnica	Garantias e assistência técnica
3. Memorial descritivo	Informações detalhadas do empreendimento
4. Fornecedores	Relação de fornecedores
	Relação de projetistas
	Serviços de utilidade pública
5. Operação, uso e limpeza	Sistemas hidrossanitários
	Sistemas eletroeletrônicos
	Sistemas de proteção contra descargas atmosféricas
	Sistemas de comunicação
	Sistemas de incêndio
	Fundações e estruturas
	Vedações
	Revestimentos internos e externos
	Pisos
	Coberturas
	Jardins, paisagismo e áreas de lazer
	Esquadrias e vidros
	Pedidos de ligações públicas

Tabela 1 (continuação)

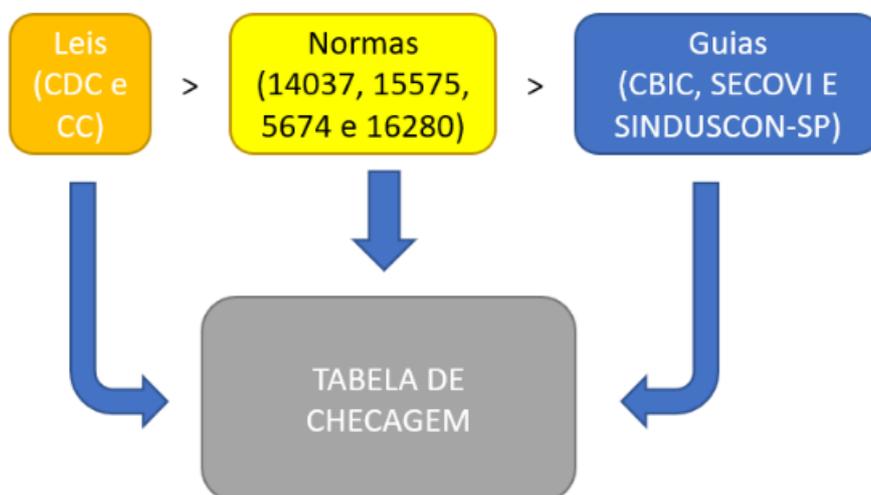
6. Manutenção	Programa de manutenção preventiva
	Registros
	Inspeções
7. Informações complementares	Meio ambiente e sustentabilidade
	Segurança
	Operação dos equipamentos e suas ligações
	Documentação técnica e legal
	Elaboração e entrega do manual
	Atualização do manual

Para atingir a vida útil de projeto, é necessária e obrigatória que haja a manutenção preventiva conforme a ABNT NBR 5674:2012, ela descreve os requisitos para o sistema de gestão de manutenção.

Publicada pela ABNT no ano de 2014, com atualização no ano seguinte, a Norma ABNT NBR 16280 estabelece requisitos e diretrizes para o sistema de gestão de reformas. Ela esclarece sobre as responsabilidades do executante, do responsável legal pela área privativa, proprietário, ou síndico, responsável pela área comum. Além disso, visa principalmente a garantia da segurança de todos da edificação e de todos os usuários (SANTOS, 2017).

Para então se elaborar o manual, e preciso considerar varios inputs conforme figura 2.

Figura 2 – Fluxo das conferências para gerar a Tabela de Checagem



Após o levantamento dos conteúdos necessários e obrigatórios segue sugestão de como organizá-los por temas, resultando na elaboração da Tabela abaixo, a qual de forma simples permitirá ao elaborador checar de maneira prática o conteúdo do seu manual.

Levantamento dos Conteúdos do Manual de Uso, Operação e Manutenção				
Legenda				
Conteúdos obrigatórios		Boas práticas		
Leis: CDC (Código de Defesa do Consumidor) e CCB (Código Civil)	Normas (NBRs): 14037:2011, 15575-1:2013, 5674:2012, 16280:2015	CBIC (Câmara Brasileira da Indústria da Construção)	CBIC, Secovi e Sinduscon	Autor
Item	Descrição	Fontes	Check	
1	Apresentação	14037		
1.1	Índice	14037		
1.2	Introdução	14037		
1.2.1	Informações sobre o empreendimento	14037		
1.2.2	Fazer comentários sobre o manual	14037		
1.3	Definições	14037		
1.3.1	Definição de ABNT NBR 5674	CBIC		
1.3.2	Definição de ABNT NBR 14037	CBIC		
1.3.3	Definição de ABNT NBR 15575	CBIC		
1.3.4	Definição de ABNT NBR 16280	CBIC		

1.3.5	Definição de Anomalia	CBIC	
1.3.6	Definição de Auto de conclusão	CBIC	
1.3.7	Definição de Código Civil brasileiro	CBIC	
1.3.8	Definição de Código de Defesa do Consumidor	CBIC	
1.3.9	Definição de Durabilidade	CBIC	
1.3.10	Definição de Empresa autorizada pelo fabricante	CBIC	
1.3.11	Definição de Empresa capacitada	CBIC	
1.3.12	Definição de Empresa especializada	CBIC	
1.3.13	Definição de Equipe de manutenção local	CBIC	
1.3.14	Definição de Garantia contratual	CBIC	
1.3.15	Definição de Garantia legal	CBIC	
1.3.16	Definição de Lei 4591 de 16 de dezembro de 1964	CBIC	
1.3.17	Definição de Manutenção	CBIC	
1.3.18	Definição de Manutenção rotineira	CBIC	
1.3.19	Definição de Manutenção corretiva	CBIC	
1.3.20	Definição de Manutenção preventiva	CBIC	
1.3.21	Definição de Profissional habilitado	CBIC	
1.3.22	Definição de Solidez da construção	CBIC	
1.3.23	Definição de Vícios ocultos	CBIC	
1.3.24	Definição de Vida útil - VU	CBIC	
1.4	Responsabilidades	CBIC	
1.4.1	Contrutores e/ou Incorporadores	CBIC	
1.4.2	Projetistas	CBIC	
1.4.3	Usuário, Proprietário e/ou síndico	CBIC	
1.5	Referências Normativas	CBIC	
1.5.1	ABNT NBR 14037	CBIC	
1.5.2	ABNT NBR 5674	CBIC	
1.5.3	ABNT NBR 15575	CBIC	
1.5.4	ABNT NBR 16280	CBIC	
2	Garantias e assistência técnica (de forma geral)	CDC e CCB	14037
2.1	Garantias	CDC e CCB	14037
2.1.1	Garantias preexistentes	CDC e CCB	14037
2.1.2	Garantias conforme ABNT NBR 15575-1	14037/15575-1	
2.2	Perdas de garantias	CDC e CCB	14037
2.3	Assistência técnica	CDC e CCB	14037

3	Memorial descritivo	14037	
a)	Aspectos importantes: propriedades especiais e sistema construtivo	14037	
b)	Desenhos esquemáticos, as built	14037	
c)	Cargas máximas (estruturais e elétricas)	14037	
d)	Descrição sucinta dos sistemas	14037	
e)	Relação dos componentes usados para acabamentos	14037	
f)	Sugestão ou modelo do programa de manutenção preventiva	14037/5674	
g)	Vazões máximas e mínimas, potência ou outros parâmetros previstos em projetos para os sistemas que receberão componentes instalados por conta do cliente, por exemplo, sistemas hidráulicos de água fria e água quente, aquecedores, iluminação etc.	14037	
4	Fornecedores	14037	
4.1	Relação de fornecedores	14037	
4.2	Relação de projetistas	14037	
4.3	Relação dos serviços de utilidade pública	14037	
5	Operação, uso e limpeza	14037	
a)	Procedimento para solicitação de ligação dos serviços públicos	14037	
b)	Instruções de como instalar equipamentos previstos em projeto	14037	
c)	Instruções para movimentação horizontal e vertical	14037	
d)	Instruções de uso e limpeza	14037	
e)	Recomendações da NBR 15575-1 (acesso de pessoas e manutenção de coberturas)	14037/15575-1	
f)	Descrição de cada sistema	CBIC	
g)	Normas técnicas do sistema	CBIC	
h)	Manutenção preventiva de cada item	CBIC	
i)	Perda de garantia do item	CBIC	
j)	Situações não cobertas pela garantia	CBIC	
6	Manutenção	14037/5674	
6.1	Programa de manutenção preventiva (NBR 5674)	14037/5674	
6.2	Registros	14037/5674	
6.3	Inspeções	14037/5674	
6.4	Responsabilidades relacionadas à manutenção da edificação	CBIC	

7	Informações Complementares	14037	
7.1	Meio ambiente e sustentabilidade	14037	
a)	Uso racional de água	14037	
b)	Uso racional de energia	14037	
c)	Coleta seletiva de lixo	14037	
7.2	Segurança	14037	
7.2.1	Recomendações para situações de emergência	14037	
a)	vazamento de gás	14037	
b)	vazamento de água	14037	
c)	falhas no sistema elétrico	14037	
d)	prevenção e combate a incêndio	14037	
e)	descrição e localização de todos os controles (dispositivos de segurança, combate a incêndio, disjuntores)	14037	
f)	alerta sobre os riscos da negligência ou não observação das recomendações de emergência	14037	
g)	entupimento de instalações hidráulicas	CBIC	
h)	falhas em elevadores	CBIC	
7.2.2	Recomendações para evacuação da edificação	14037	
7.2.3	Informações sobre modificações e limitações	14037/16280	
a)	modificações estruturais e nas vedações devem ser analisadas pela construtora	14037/16280	
b)	consultar a construtora para usos diferentes do previsto	14037/16280	
c)	Alertar sobre modificações que alterem o desempenho de unidades vizinhas	14037/16280	
d)	documentação técnica das alterações	14037/16280	
e)	nova elaboração de manual em caso de alterações	14037	
f)	necessidade de registro das modificações em órgãos competentes	14037/16280	
7.3	Operação dos equipamentos e suas ligações	14037	
7.4	Segurança patrimonial	CBIC	
Extra	Mini Manual (com informações mais usadas)	Autor	

Não basta limitar-se a construir com desempenhos adequados, dentro da NBR 15575, se o cliente/usuário não souber como manter esse desempenho através da manutenção preventiva, como indica NBR 5674.

Se a manutenção preventiva for inconsistente, tornar-se necessária a manutenção corretiva, as reformas, que devem ser gerenciadas conforme a NBR 16280.

Desta forma como sugestão, todas essas informações encontram-se em um único documento, que tem o objetivo principal de ensinar o cliente a utilizar o imóvel da forma correta: o manual da edificação, elaborado conforme NBR 14037.