

Referencial AQUA-HQE Residencial

**Referencial de requisitos para atendimento
ao cliente de empreendimentos em construção
e reforma - AQUA-HQE Edifícios Residenciais
certificado pela Fundação Vanzolini
em parceria com Cerqual.**

Versão 00: 22 de novembro de 2024

www.qualitel.org

136 Boulevard Saint Germain - 75006 Paris – França

www.vanzolini.org.br

Rua Camburiú, 255 - Alto da Lapa, São Paulo - SP, 05058-020



Fundação Vanzolini



CERQUAL 
QUALITEL CERTIFICATION



AVISO

O presente referencial elaborado pela Certificadora CERQUAL Qualitel e adequado para o Brasil pela Fundação Vanzolini, está protegido por direitos autorais reconhecido pela Convenção de Berna - Todos os direitos reservados.

Agradecimentos

Contribuíram para a elaboração do Referencial de Certificação AQUA-HQE para edifícios residenciais:

- Bianca Bonachela de Oliveira
- Débora Piacente de oliveira
- Felipe Queiroz Coelho
- Manuel Carlos Reis Martins

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
2. VENDA DE UNIDADES HABITACIONAIS	7
2.1. OFERTA E REVISÃO COMERCIAL	7
2.2. OFERTA E AVALIAÇÃO DO CLIENTE	8
2.3. VENDA “NA PLANTA”	8
2.3.1 <i>Antes de contratar</i>	8
2.3.2 <i>O momento da assinatura do contrato</i>	9
2.3.3 <i>O período entre a assinatura do contrato e a entrega da unidade habitacional</i>	10
2.3.4 <i>Posterior à entrega da unidade habitacional</i>	11
2.4. VENDA APÓS O TÉRMINO DA OBRA	13
2.4.1 <i>O momento da assinatura do contrato e da entrega da unidade habitacional</i>	13
2.4.2 <i>Desde a entrega</i>	15
3. ALUGUEL DE UNIDADES HABITACIONAIS	17

Capítulo 1

Introdução

0. Histórico de alterações

Versões anteriores deste documento são substituídas pela versão atual.

Número da versão e data	Data de implementação	Principais alterações feitas
00 22/11/2024	01/01/2025	Primeira implementação.

I. Introdução

O conteúdo da norma AQUA-HQE Residencial é composto por 3 documentos:

- Referencial de Avaliação do Desempenho de edifícios residenciais em construção e renovação,
- Referencial do sistema de gestão de empreendimentos e governança para edifícios residenciais em construção e renovação,
- Referencial de requisitos para atendimento ao cliente de empreendimentos em construção e reforma.

A certificação AQUA- HQE Edifícios Residencial contribui para o alcance de 10 dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) estabelecidos pelas Nações Unidas para alcançar um futuro melhor e mais sustentável para todos.

Este documento especifica os requisitos de gestão relativos ao desempenho de edifícios residenciais em construção e renovação.

Capítulo 2

Vendas de unidades habitacionais

2. Venda de unidades habitacionais

2.1. Oferta e revisão comercial

QSI.1.1.1

Antes de assumir os seus compromissos ou divulgar informações comerciais sobre o seu funcionamento, o empreendedor deve rever esses compromissos ou informações de forma a assegurar:

- que eles são alcançáveis;
- que correspondem ao planejado.

QSI.1.1.2

O empreendedor garante a exatidão e consistência das informações contidas:

- nos projetos;
- nos documentos de divulgação e marketing;
- nos contratos firmados com as empresas;
- no dossiê comercial ou na proposta de vendas.

Para este fim, ele também verifica os dados quantitativos no material de publicidade (preços propostos, áreas, distância do transporte público, tempo de percurso, etc.)

Os resultados desta revisão e todas as ações resultantes devem ser registrados.

2.2. Oferta e avaliação do cliente

QSI.1.2.1

O empreendedor:

- identifica, analisa e define as condições de execução de certas opções ou obras modificadoras disponíveis para os clientes.
- implementa um procedimento de gestão para as modificações e trabalhos adicionais solicitados pelos clientes. O empreendedor informa os clientes das condições de execução e custos das alterações desejadas.
- avalia as implicações técnicas e financeiras da realização das modificações solicitadas pelos clientes, assim como seus prazos, para se assegurar de que pode se comprometer a realizá-los.
- Para assegurar a exatidão, a clareza e a precisão dos compromissos estabelecidos com os clientes, o empreendedor verifica a coerência do dossiê comercial com o dossiê entregue à pessoa jurídica encarregada do registro dos títulos de propriedade. No caso de serviços específicos anunciados (financiamento, procura de locatário, garantia de aluguel, etc.), a proposta deve ser clara, detalhada e realizada em tempo útil.

2.3. Venda “na planta”

2.3.1 Antes de contratar

QSI.1.3.1.1

Para cada empreendimento, o empreendedor deve apresentar:

- o nome do(s) empreendedor(es),
- a razão social e o nome do detentor da marca comercial,
- o endereço da sede da empresa,
- o montante de capital social,

- informações sobre seguros e garantias

QSI.1.3.1.2

Para cada empreendimento, o empreendedor deve ser capaz de fornecer, de modo explícito:

- para o futuro comprador, informações sobre:
- meios de acesso,
- o plano na cidade,
- o plano de massa,
- os projetos arquitetônicos com cotas,
- os produtos e sistemas,
- as características da certificação AQUA- HQE Edifícios residenciais.
- para o vendedor, as respostas destinadas ao futuro comprador sobre os itens listados acima.

2.3.2 O momento da assinatura do contrato

QSI.1.3.2.1

Deve ser assinado um contrato preliminar de promessa de compra e venda, assim como um contrato final, de acordo com as disposições legais e com registro em cartório de imóveis

QSI.1.3.2.2

De acordo com a legislação, o empreendedor deve fornecer ao comprador informações detalhadas, objetivas e compreensíveis sobre o conteúdo das garantias associadas à unidade habitacional (por exemplo, garantia de conclusão da obra, garantia do fabricante, etc.) e do seguro da construção (por exemplo: contra defeitos de construção).

QSI.1.3.2.3

O Requerente compromete-se contratualmente quanto ao prazo de entrega.

QSI.1.3.2.4

A obtenção da certificação AQUA-HQE Edifícios Residenciais deve ser um elemento que faz parte do contrato.

2.3.3 O período entre a assinatura do contrato e a entrega da unidade habitacional

QSI.1.3.3.1

O empreendedor deve respeitar o seguinte plano de informação ao comprador:

- 3 meses antes da entrega, uma correspondência informa ao comprador a data de entrega, com precisão de 15 dias.
- 1 mês antes da entrega, uma correspondência informa ao comprador a semana da entrega.

QSI.1.3.3.2

Qualquer evento significativo que possa causar um atraso na entrega deve ser comunicado ao comprador por meio de uma correspondência (exemplos: falência de uma das empresas atuantes na obra, chuvas não previstas, epidemias, etc.).

QSI.1.3.3.3

Uma visita à obra deve ser organizada e proposta ao comprador assim que as vedações verticais das unidades estiverem concluídas, sendo previstas medidas adequadas de segurança.

QSI.1.3.3.4

As condições para aceitar modificações propostas pelo comprador são as seguintes:

- as outras unidades habitacionais devem manter a mesma qualidade de uso e conforto,
- a regulamentação tem de ser respeitada em todos os casos,
- as modificações do comprador não podem causar prejuízos a certificação AQUA-HQE definida pelo empreendedor para o empreendimento,
- o mesmo se aplica aos serviços de correção após vistoria, caso necessários.

O empreendedor deve fornecer ao comprador as informações relativas aos desempenhos exigidos. Deve ser preparado um caderno de encargos.

O comprador deve se comprometer a respeitar tal caderno de encargos, assegurando o respeito às exigências da certificação AQUA-HQE para o conjunto do empreendimento.

2.3.4 Posterior à entrega da unidade habitacional

QSI.1.3.4.1

O empreendedor deve enviar ao comprador, quando da entrega das chaves, prova de conformidade do empreendimento com a certificação AQUA-HQE Edifícios Residenciais.

QSI.1.3.4.2

O manual do proprietário (proprietário (relativo à unidade habitacional e às áreas comuns) deve a ser entregue ao comprador quando da entrega das chaves, deve conter, no mínimo:

- habitação orientações de uso e informações sobre as boas práticas de conservação dos equipamentos da unidade habitacional,
- a lista de concessionários,
- informações sobre os produtos e sistemas coletivos,
- orientações sobre como agir no caso de problemas (quem chamar, em que local, números de telefone, etc.).

QSI.1.3.4.3

O empreendedor deve se comprometer, durante 1 ano após a entrega das chaves ao comprador, a tratar as reclamações da seguinte forma:

- comunicando a solução proposta em 20 dias corridos após a entrega do reclamação
- ou nos prazos que se seguem:
- 10 dias corridos para fornecer uma resposta,
- 60 dias corridos para o tratamento da reclamação (comunicação da solução proposta)..

QSI.1.3.4.4

O empreendedor deve realizar, por iniciativa própria, avaliações da satisfação do cliente, no prazo máximo de 12 meses após a entrega.

Elas devem cobrir 2 áreas principais:

- respeito aos compromissos assumidos e aos serviços prestados,
- nível de satisfação relacionado à organização da empresa e ao produto.

2.4. Venda após o término da obra

2.4.1 O momento da assinatura do contrato e da entrega da unidade habitacional

QSI.1.4.1.1

Para cada empreendimento, devem estar especificamente indicados:

- o nome do(s) empreendedor(es),
- a razão social e o nome do detentor da marca comercial,
- o endereço da sede da empresa,
- o montante de capital social,
- informações sobre seguros e garantias

QSI.1.4.1.2

Para cada empreendimento, o empreendedor deve ser capaz de fornecer, de modo explícito:

para o **futuro comprador**, informações sobre:

- meios de acesso,
- o plano na cidade,
- o plano de massa,
- os projetos arquitetônicos com cotas,
- os produtos e sistemas,
- as características da certificação AQUA- HQE Edifícios Residenciais.

para o **vendedor**, as respostas destinadas ao futuro comprador sobre os itens listados acima.

QSI.1.4.1.3

Deve ser assinado um contrato preliminar de promessa de compra e venda, assim como um contrato final, de acordo com as disposições legais e com registro em cartório de imóveis

QSI.1.4.1.4

De acordo com a legislação, o empreendedor deve fornecer ao comprador informações detalhadas, objetivas e compreensíveis sobre o conteúdo das garantias associadas à unidade habitacional (por exemplo, garantia de conclusão da obra, garantia do fabricante, etc.) e do seguro da construção (por exemplo: contra defeitos de construção).

QSI.1.4.1.5

O empreendedor deve enviar ao comprador, quando da entrega das chaves, prova de conformidade do empreendimento com a certificação AQUA-HQE Edifícios Residenciais.

QSI.1.4.1.6

O manual do proprietário (relativo à unidade habitacional e às áreas comuns) deve a ser entregue ao comprador quando da entrega das chaves, deve conter, no mínimo:

- habitação orientações de uso e informações sobre as boas práticas de conservação dos equipamentos da unidade habitacional,
- a lista de concessionários,
- informações sobre os produtos e sistemas coletivos,
- orientações sobre como agir no caso de problemas (quem chamar, em que local, números de telefone, etc.).

2.4.2 Desde a entrega

QSI.1.4.2.1

O empreendedor se compromete, durante 1 ano após a entrega das chaves ao comprador, a tratar as reclamações da seguinte forma:

comunicando a solução proposta em 20 dias corridos após a entrega do reclamação
ou nos prazos que se seguem:

- 10 dias corridos para fornecer uma resposta,
- 60 dias corridos para o tratamento da reclamação (comunicação da solução proposta.).

QSI.1.4.2.2

O empreendedor deve realizar, por iniciativa própria, avaliações da satisfação do cliente, no prazo máximo de 12 meses após a entrega.

Elas devem cobrir 2 áreas principais:

- respeito aos compromissos assumidos e aos serviços prestados,
nível de satisfação relacionado à organização da empresa e ao produto.

Capítulo 3

Alquiler de unidades habitacionales

3. Aluguel de unidades habitacionais

Esta situação diz respeito aos empreendimentos imobiliários (no todo ou em parte) nos quais o proprietário aluga as unidades habitacionais.

QSI.2.1

Nos empreendimentos imobiliários (no todo ou em parte) em que o proprietário do empreendimento aluga unidades habitacionais, a legislação em vigor deve ser respeitada.

QSI.2.2

O manual do locatário (relativo à unidade habitacional e às áreas comuns) deve ser entregue ao locatário quando da entrega das chaves, deve conter, no mínimo:

- orientações de uso e informações sobre as boas práticas de conservação dos equipamentos da unidade habitacional;
- a lista de concessionárias;
- informações sobre os produtos e sistemas coletivos;
- orientações sobre como agir no caso de problemas (quem chamar, em que local, números de telefone, etc.).

QSI.2.3

O empreendedor deve realizar, por iniciativa própria, avaliações da satisfação dos clientes, no prazo máximo de 12 meses após a ocupação da unidade pelo locatário.

Elas devem cobrir, entre outros aspectos, o nível de satisfação relacionado à organização da empresa e ao produto.



© FUNDAÇÃO VANZOLINI e CERQUAL «AQUA-HQE EDIFÍCIOS RESIDENCIAIS™»
Referencial de requisitos para atendimento ao cliente de empreendimentos em construção e reforma