

# MudA | Direito à terra e à cidade

## Política de gestão predial

FUA | fundo agroecológico

FICA

Fundação Tide Setubal



próspera SOCIAL

PRPiUSP  
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E INOVAÇÃO



FAUUSP

THE NEW SCHOOL  
PARSONS  
DESIS LAB

+ LAPEMA habitar



BR  
CIDADES

CASA  
DO POVO

Haja!  
rehabitar



instituto de arquitetos  
do brasil - departamento  
de são paulo

Habitat  
para a Humanidade®  
Brasil



Instituto  
Brasileiro  
de Direito  
Urbanístico



SELO  
COLE  
TIVO

EXMFD  
EXPERIMENTAR  
A METRÓPOLE

OUTROS laboratório para  
outros urbanismos

RUÍNA

IBIRAPITANGA



PermaSampa

IRD  
Institut de Recherche  
pour le Développement  
FRANCE



PERMACULTORES  
URBANOS

## Sumário

1.	Como é feita a gestão predial dos imóveis do FICA?	3
2.	Melhorias do processo de gestão predial em andamento.	5
3.	Anexos	7
I.	Ficha do Imóvel.	7
II.	Relatório de Vistoria.	11
III.	Diário de Chamadas.	14
IV.	Registro de Serviços	15
V.	Manual da Moradora	16
VI.	Mapeamento operacional	28

# 1. Como é feita a gestão predial dos imóveis do FICA?

Os modelos de gestão predial adotados em políticas públicas de moradia preveem a alocação de equipes técnicas reduzidas destinadas ao atendimento de muitos conjuntos e empreendimentos habitacionais. Em contrapartida, o mercado imobiliário pode fornecer serviços com equipes especializadas e dedicadas a cada imóvel, compensando no valor do aluguel o gasto por estes serviços.

Uma organização como o FICA que busca a consolidação da figura do proprietário social não especulativo necessita de um modelo de gestão predial que não onere seu custo operacional e não aumente o valor do aluguel cobrado dos inquilinos.

Assim, desde a locação do primeiro apartamento em 2019, essa gestão é praticada de forma participativa com os inquilinos, orientados sobre como garantir a conservação do apartamento ou casa alugado e quais os canais para solicitar manutenções e reparos.

Entendemos que a participação dos inquilinos na conservação do imóvel não é importante apenas na dimensão da garantia das condições patrimoniais, mas também na construção de uma relação das famílias com o FICA a partir da compreensão de que se trata de uma propriedade comunitária adquirida de forma coletiva e que deve estar disponível em plenas condições para o atendimento de outras pessoas no futuro.

Cada imóvel do FICA possui uma **Ficha do Imóvel** onde são centralizadas as informações cadastrais da propriedade, históricos de contas de consumo, características técnicas de equipamentos e mobiliário instalado e registro das solicitações de reparos feitas pelos moradores, conforme apresentado no Anexo I.

Atualmente, temos duas categorias de manutenção em andamento:

Quadro resumo das ações por categoria de manutenção	
Categorias	Ações
Manutenção Preventiva	Vistorias periódicas
Manutenção Corretiva	Reparos estruturais
	Consertos de instalações elétricas e hidráulicas
	Consertos ou trocas de equipamentos

O diagrama abaixo apresenta a lógica das ações da gestão predial:



A **Manutenção Preventiva** busca antecipar problemas e garantir a conservação da estrutura e das instalações do imóvel. Essa categoria tem dois momentos chave com a vistoria de entrada após a assinatura do contrato e de entrega do imóvel no momento de saída da família.

No momento de entrada da família na unidade é realizada uma vistoria conjunta que registra as condições físicas dos ambientes e instalações, com fotografias dos compartimentos e equipamentos da moradia.

No encerramento do contrato e entrega das chaves, é realizada uma nova vistoria conjunta que confere a condição do imóvel em relação às condições na entrada, utilizando para isso o mesmo **Relatório de Vistoria inicial**.

Ao longo do contrato são realizadas vistorias periódicas da equipe FICA utilizando como referência a vistoria de entrada para verificação do estado de conservação do imóvel, também disponibilizada para as famílias inquilinas para acompanhar problemas que possam surgir. A visita periódica às unidades deverá levar em conta a autonomia e privacidade das famílias inquilinas, que deverão ser avisadas com antecedência.

Os relatórios de vistorias de entrada, saída e periódicas são os principais documentos deste processo. Todos utilizam a mesma base de conferência, conforme apresentado no Anexo II.

Em contrapartida a **Manutenção Corretiva** acontece a partir da solicitação da família locatária, uma vez que seja identificado algum problema. As chamadas são abertas via ligação telefônica ou contato via Whatsapp institucional.

Esses reparos são realizados por profissionais contratados pelo FICA, após avaliação da equipe técnica. Neste caso o FICA é responsável por realizar reparos em estruturas como telhados e paredes do imóvel, consertos de instalações elétricas e hidráulicas que não sejam causados por mau uso e consertos ou trocas de equipamentos das áreas comuns de casa compartilhadas fornecidos pelo FICA.

Para cada solicitação realizada pelos moradores é aberto um campo no **Diário de Chamados** (ver Anexo III) na Ficha do Imóvel, registrando o atendimento da solicitação desde o seu recebimento até a conclusão do serviço. O Diário de Chamadas é um documento fundamental para o monitoramento da operação cotidiana do imóvel, da capacidade de resposta da gestão predial, dos principais problemas encontrados e da relação com os moradores.

Ao final, o atendimento fica salvo no **Registro de Serviços** (ver Anexo IV), com a descrição sucinta dos serviços realizados, fornecedores contratados e custos de execução. Este documento é importante no monitoramento do projeto, pois permite a avaliação dos custos operacionais de cada imóvel e do atendimento das famílias.

O quadro abaixo apresenta os documentos chave referentes aos tipos de manutenção e conservação dos imóveis:

Quadro resumo dos documentos-chave	
Categoria	Documento
Preventiva	Relatório de Vistoria de entrada
	Relatório de Vistorias periódicas
	Relatório de Vistoria de saída
Corretiva	Diário de Chamados
	Registro de Chamados

## 2. Melhorias do processo de gestão predial em andamento.

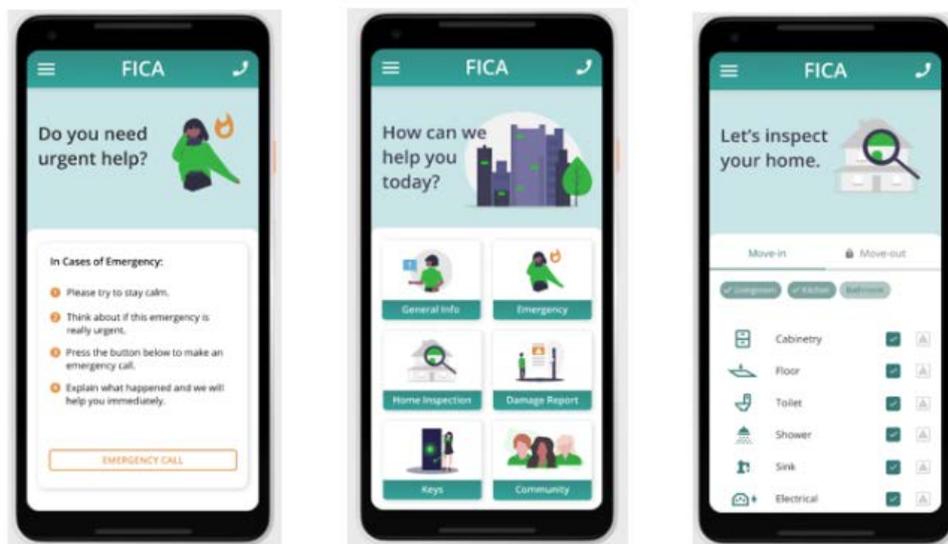
Desde 2020 o FICA busca desenvolver instrumentos que aprimorem o modelo atual de gestão predial reforçando a participação ativa das famílias inquilinas.

O desenvolvimento do Manual da Moradora vem de encontro a isso, buscando fornecer aos inquilinos orientações básicas para a entrada no imóvel e que possibilitem maior autonomia em relação à equipe do FICA sobre sua conservação.

O Manual define os limites de responsabilidade patrimoniais entre o FICA e os moradores, além de fornecer informações técnicas sobre instalações prediais e orientação de conservação e limpeza. Ainda aborda a questão do relacionamento com vizinhos e qual a participação da organização nesse assunto. O Anexo V deste documento apresenta a proposta de Manual para

o imóvel compartilhado da Rua Jaraguá.

Em 2020, o FICA em parceria com a Iron Hack, de Berlim, desenvolveu um protótipo de interface para aplicativo de gestão predial compartilhada. A proposta era criar uma ferramenta para realizar vistorias participativas dos imóveis através do celular pelas famílias inquilinas, tornando essa atividade mais fácil para os moradores, sistematizando as informações levantadas em um banco de dados único e automatizando processos de atendimento.



No final de 2021, o projeto Designing Collaborative Services for Brazilian Tenement Houses, uma parceria FICA e DESIS Lab – Design for Social Innovation and Sustainability da Parsons New School de Nova York, foi selecionado em edital da Henry Luce Foundation. O projeto tem duração de 30 meses e irá desenvolver um pacote de ferramentas digitais e serviços para os inquilinos das casas compartilhadas e apartamentos do FICA, considerando desde a abertura de uma vaga até a saída do imóvel. Enquanto o FICA contribui com a experiência que já desenvolveu na gestão de seus imóveis e contato com os inquilinos, o DESIS Lab agrega com as tecnologias e instrumentos do design de serviços. A partir dessa parceria, serão desenvolvidos processos e ferramentas, como uma plataforma digital, para a oferta do serviço de moradia compartilhada.

A ferramenta em desenvolvimento avança nas funcionalidades propostas pelo aplicativo anterior, prevendo a interação sobre questões prediais, contratuais e na relação com concessionárias de serviços públicos.

O projeto encontra-se em fase de mapeamento das interações e rotinas operacionais e tem prevista a entrega de seu primeiro protótipo até o final de 2022. O Anexo VI apresenta o **Mapeamento Operacional** realizado até o momento das etapas de locação dos imóveis do Compartilha e registrando as modalidades de interações entre moradores e equipe FICA.

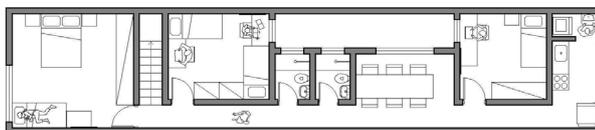
### 3. Anexos

#### I. Ficha do Imóvel.

## FICA

### FICHA DO IMÓVEL - JARAGUÁ, 160

<b>Endereço</b>	Rua Jaraguá, 160 - Bom Retiro - São Paulo - SP, 01129-000
<b>No. de unidades:</b>	3
<b>Matrícula:</b>	<a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1waM5thf_zlOk2eXR3NbLwGB3aDSc690J">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1waM5thf_zlOk2eXR3NbLwGB3aDSc690J</a>
<b>Escritura:</b>	<a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1waM5thf_zlOk2eXR3NbLwGB3aDSc690J">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1waM5thf_zlOk2eXR3NbLwGB3aDSc690J</a>
<b>Nº contribuinte IPTU:</b>	019.048.0076-9 / matrícula no 52.166 do 8o Oficial de Registro de Imóveis desta Capital.
<b>Inquilinos:</b>	Quarto 1 -- Janeth, Ovidio, Diana e Ian Quarto 2 -- Teodora e Quarto 3 -- Juan
<b>Seguro:</b>	<a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1btJOL_9Au7WvnLs9_1r-val5Oyu2kKwN">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1btJOL_9Au7WvnLs9_1r-val5Oyu2kKwN</a>
<b>Contato na concess.:</b>	MW Corretora De Seguros (5511) 4306-3316 <b>Luan Ventura Da Silva</b> Tel : 11-4306- luan.mwcorretora@gmail.com <b>Marcelo</b> 3316/11- <b>Weingarten</b> marcelo.weingarten@gmail.com 949870257
<b>plantas:</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1RzpaGd-CdD0ZR6_zsYRplo_v5F1uy2Vx/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1RzpaGd-CdD0ZR6_zsYRplo_v5F1uy2Vx/view?usp=sharing</a>
<b>PDE/RGI SABESP:</b>	91013577
<b>Nº do cliente ENEL:</b>	26487500
<b>Nº da instalação ENEL:</b>	51381486
<b>Código do cliente COMGAS:</b>	15487598
<b>CÓDIGO USUÁRIO COMGAS:</b>	48865230





**FICHA DO IMÓVEL - JARAGUÁ, 160**  
**Internet**

Concessionária : Claro  
Contato na conces.:  
Login e senha 25.138.190.0001/39 @jaragua160  
nº contrato 003/405442824  
Débitos anteriores:  
Data de vencimento:

Mês	Consumo	Valor
Janeiro		115
fevereiro		115
março		115
abril		115
maio		115
junho		115
julho		115
agosto		115
setembro		115
outubro		115
novembro		115
dezembro		115
Média	#DIV/0!	115





## II. Relatório de Vistoria.

# FICA

### Relatório de Vistoria Contratual – Unidade

DATA DA ENTRADA:	RESPONSÁVEL:

IMÓVEL :

ESPAÇO	CONDIÇÃO	OBSERVAÇÕES
QUARTOS		
Paredes		
Piso		
Teto		
Janelas		
Portas		
Iluminação		
Antena / telefonia / cabo		
Tomadas		
Quadro energia		
BANHEIRO		
Paredes / azulejos		
Piso		
Teto		
Janela		
Porta		
Iluminação		
Tomadas		
Torneira		
Registro		
Pia		
Bacia		
Válvula de descarga		
Tomada chuveiro		

# FICA

Saída chuveiro		
Ralo		

## SALA

Paredes		
Piso		
Teto		
Janelas		
Portas		
Iluminação		
Antena / telefonia / cabo		
Tomadas		
Quadro energia		

## COZINHA e A.S

Paredes / azulejos		
Piso		
Teto		
Janela		
Porta		
Iluminação		
Tomadas		
Torneira		
Registros		
Pia		
Tanque		
Ralos		
Armários		

# FICA

OBSERVAÇÕES ENTRADA:

FOTOS DE ENTRADA :

---

Assinatura Responsável  
Aline Araujo

---

Assinatura morador  
Mariane



# IV. Registro de Serviços

# FICA

## Registro de Serviços

Nº do Chamado :

Data :

Responsável :

Descrição do serviço :

--

### Custos

Material	Unidade	Quantidade	Valor

Anexar Nota de Serviço :

Mão de Obra	Unidade	Quantidade	Valor

### Custos Totais

Material	0
Mão de Obra	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

## V. Manual da Moradora

FICA

**Jaraguá 160**

**MANUAL DA MORADORA**

# Bem-vinda, **Angélica!**

Parabéns, Angélica! Você é a feliz moradora de um imóvel do **FICA!** Estamos muito contentes com esta jornada que se inicia agora, e esperamos que a nossa relação dure muito tempo.

## **Neste manual você encontra:**

- seus direitos e responsabilidades;
- um passo a passo para fazer vistorias participativas da casa e mantê-la sempre em boas condições;
- informações técnicas sobre a casa, incluindo as plantas e fotos da vistoria de entrada;
- e uma lista de contatos que podem ser úteis.

Obrigado pela companhia nesta nova jornada!

---

**EQUIPE FICA**

***[contato@fundofica.org](mailto:contato@fundofica.org)***

# sumário

**00 Direitos e responsabilidades**

**Informações sobre a casa**

**Plantas da casa**

**Luz e água**

**Equipamentos compartilhados**

**Guia de manutenção**

**Economia e uso racional de água, luz e gás**

**Contatos**

**FICA**



# 1. Direitos e Responsabilidades

## Do FICA

- O FICA entrega o imóvel em condições adequadas.
- O FICA emite boletos de cobrança de aluguel.
- O FICA faz o rateio das despesas como água, luz, IPTU, gás, seguro.
- O FICA entrega um calendário anual com as datas de início e final do contrato, pagamento de aluguéis e contas, datas de vistorias participativas e pesquisa com as famílias.
- O FICA pode fazer vistorias técnicas, avisando com ao menos 7 dias de antecedência, exceto em casos de emergência.
- O FICA oferece um aplicativo gratuito Compapp, onde a moradora poderá realizar diversas operações em relação ao imóvel.
- O FICA tem um canal à disposição das moradoras para comunicação, solicitação de manutenção e sugestões.
- O FICA é responsável pela estrutura da casa (telhado, caixa d'água, pintura externa, instalação hidráulica e elétrica).

## Das moradoras

- As moradoras têm o direito à moradia e à privacidade.
- As moradoras têm o direito de definir as regras de funcionamento da casa, desde que respeitem as condições dos contratos de aluguel e deste manual.
- As moradoras devem pagar o aluguel e contas enviadas por email pontualmente.
- As moradoras têm a responsabilidade de fazer as vistorias participativas a cada três meses, conforme previsto no calendário anual de acordo com o passo-a-passo deste manual.
- As moradoras têm responsabilidade sobre a conservação do imóvel e realizar pequenos reparos.
- As moradoras têm a responsabilidade de informar o FICA sobre problemas com o imóvel via canais de comunicação.

## 2. Informações sobre a Casa

### Como a casa foi comprada?

O sobrado foi comprado com a participação de pessoas que aceitaram investir seu dinheiro para produzir impacto direto na vida de famílias como a sua, ao invés de receber lucros e rendimentos do mercado.

### De quem é essa Casa?

Esta casa é da Associação pela Propriedade Comunitária, associação sem fins lucrativos mantenedora do FICA.

### O que é uma Casa Compartilhada?

A Casa Compartilhada é uma tentativa de produzir uma moradia mais justa e de qualidade onde espaços externos aos quartos sejam utilizados de forma compartilhada.

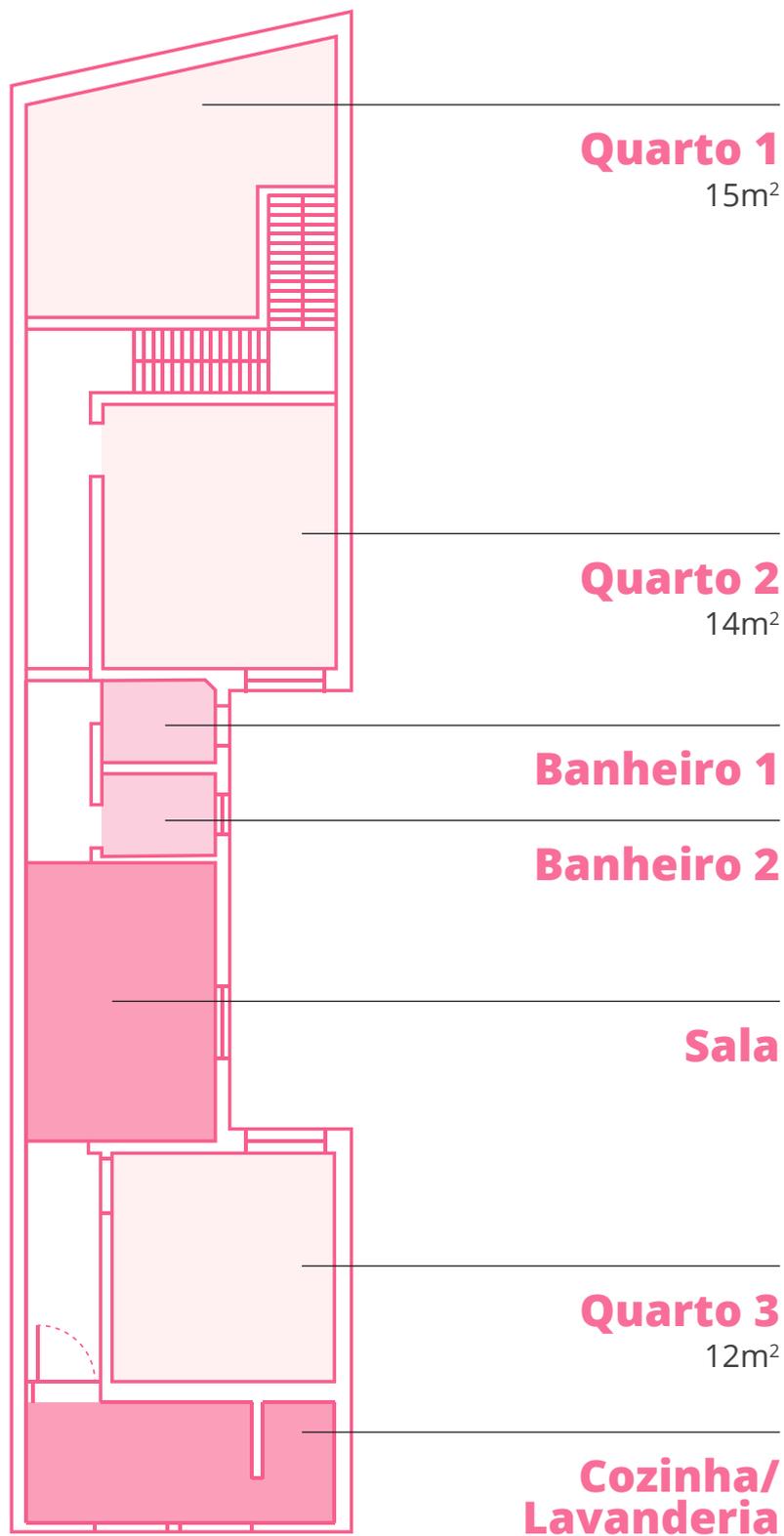
As regras de convivência nesses espaços devem ser construídas pelas moradoras, levando em consideração a condição de cada família.

### Como a casa é dividida?

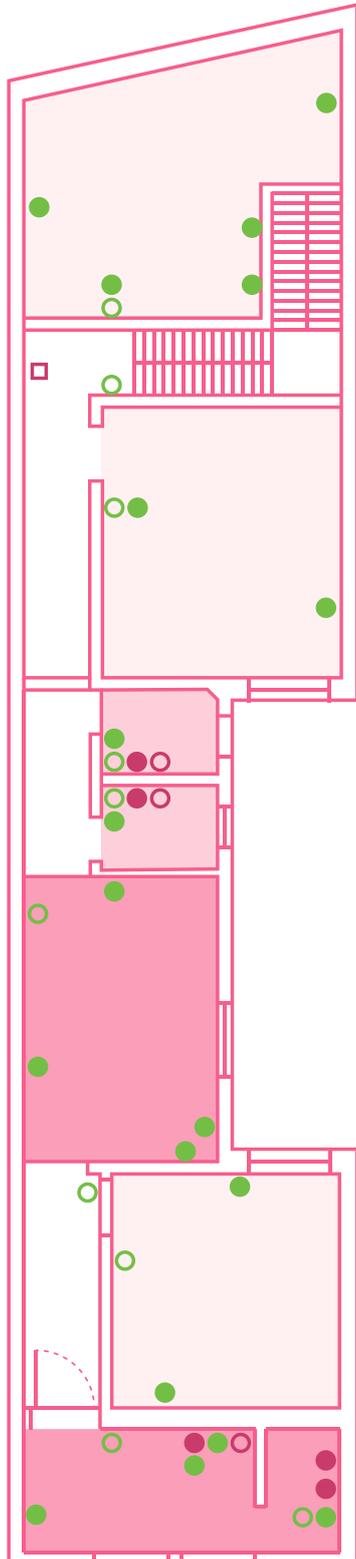
O sobrado da Rua Jaraguá possui 3 quartos de uso individual de cada família e dois banheiros de uso compartilhado.

Cozinha, lavanderia e Sala também são espaços compartilhados.

## 2. Informações sobre a Casa



# 3. Luz e água



## Atenção!

Ao furar as paredes, obedeça uma faixa de segurança de 20cm em torno de tomadas e interruptores, do piso ao teto.

REGISTRO ○

TORNEIRA ●

QUADRO ENERGIA □

INTERRUPTOR ○

TOMADA ●

# 5. Equipamentos compartilhados

Os espaços compartilhados da casa são mobiliados pelo FICA para garantir um uso seguro e organizado pelos moradores. No contrato de locação consta uma lista desses equipamentos e móveis que são de propriedade do FICA e devem ser conservados pelas moradoras. A casa da Rua Jaraguá conta com os seguintes equipamentos:

## Cozinha

- Microondas Panasonic Piccolo;
- Frigobar Consul;
- Fogão Consul Erva-doce 4 bocas;
- Filtro Lorenzetti Acqua Bella;
- Suporte para microondas;
- Armário aéreo 1 porta basculante;
- Armário aéreo 4 portas.

## Lavanderia:

- Lava Roupas Mueller – 16 kg;
- Armário aéreo porta basculante;
- Dois varais retráteis.



# 6. Manutenção e Conservação

O FICA é responsável pela conservação e manutenção da estrutura do imóvel como paredes, telhados, janelas, instalações elétricas, ligação de água e esgoto.

As moradoras deverão cuidar da conservação da casa e realizar manutenção de problemas causados pelo uso. Cada uma é responsável pela manutenção de seu quarto e todos devem fazer a manutenção dos espaços compartilhados de forma cooperativa.

O Compapp traz orientações sobre como realizar esses reparos mais simples você mesma!

---

***Na tela INICIAL entre no menu MANUTENÇÃO e selecione o tipo de problema você tem a partir daí é só seguir as orientações do aplicativo.***

---

Problemas mais complicados causados pelo uso do imóvel, como por exemplo entupimentos, vidros quebrados, queima de disjuntores., deverão ser resolvidos pelas famílias moradoras, podendo o FICA fornecer apoio técnico e indicação de profissionais para realizar o reparo.

Problemas que envolvam o imóvel como rachaduras, problemas de telhado, vazamentos ou problemas elétricos devem ser comunicados via aplicativo ou whatsapp.

O FICA não se envolve nas relações de vizinhança. A equipe do FICA pode ser acionada caso a família entenda que existe algum risco à sua integridade física ou permanência no imóvel.

# 7. Orientação para limpeza

## Ladrilhos e azulejos

Limpar com sabão líquido diluído em água. Locais muito encardidos podem ser limpos com água sanitária diluída em água e escova. Secar para não escorregar.

## Janelas de alumínio

Primeiro tirar o pó do e a sujeira do alumínio e dos vidros com pano ou flanela.

Depois passar um pouco de detergente no lado macio de uma esponja e esfregar o alumínio. Você também pode utilizar sabão líquido neutro ou uma solução caseira de vinagre, álcool e detergente.

## Portas e rodapés de madeira

Semanalmente: passe um pano úmido quase seco para retirar o pó.

A cada 15 dias, ou quando estiver com manchas de dedos e sujeira: Limpe com sabão de coco.

## Pia e tanque

Limpar com um pano macio, água e sabão neutro.

Para lugares encardidos, use escovas com cerdas suaves para não danificar a louça. Coloque desinfetante e deixe agir por alguns minutos, para depois esfregar.

## Vaso sanitário

Primeiro limpe com um pano macio, água e sabão neutro.

Use escovas com cerdas suaves para não danificar a louça. Coloque desinfetante e deixe agir por alguns minutos, para depois esfregar por fora e por dentro.

Para evitar contaminação, tenha um pano ou esponja exclusivos para higiene da bacia sanitária.

## **Bancada de pedra**

Limpe com detergente e água morna, com uma esponja ou pano macio. Depois enxaguar e secar com pano.

## **Metais (torneiras e maçanetas)**

Prepare uma pasta de bicarbonato de sódio com água ou limão e esfregue com a ajuda de uma escova de dentes. Deixe repousar durante 10 minutos e enxágue.

# **8. Vistorias Voluntárias**

Um grupo de voluntários do FICA realizará duas vistorias preventivas nos imóveis duas vezes por ano.

Estas vistorias serão agendadas com pelo menos um mês de antecedência, e serão acompanhadas pela equipe do FICA.

Queremos saber como vai o imóvel, para antecipar problemas e ter a casa sempre em boas condições. Para isso contamos com a tua ajuda participando desse momento e ficando de olhos abertos no restante do tempo para problemas com a casa.

# **9. Vizinhança**

As moradoras devem construir suas relações com a nova vizinhança com responsabilidade e respeito.

As famílias devem evitar barulho antes das 7h e após às 22h como determina a legislação, e ter atenção quando for realizar festas e comemorações.

Qualquer atividade de trabalho ou comércio no imóvel deve ser informada. Além de não ser permitida em algumas casas, essas atividades podem causar aumento nos gastos mensais com contas e incômodo para os vizinhos.

# FICA

## FICA

[fundofica.org](http://fundofica.org) | [contato@fundofica.org](mailto:contato@fundofica.org) | 11 98545-9311

## CASA DO POVO

[contato@casadopovo.org.br](mailto:contato@casadopovo.org.br) | 11 32274015

## OUTROS

**Polícia:** 190 | **Subprefeitura** (para problemas na calçada, podas de árvore): 11 997-1200

**Programa de Silêncio Urbano (PSIU):** [www.sp156.gov.br](http://www.sp156.gov.br)

