

Devolus Smart Solutions

Manual para vistoriar imóveis de aluguel



CONTEÚDO

Este documento contém orientações e boas práticas para a execução de uma vistoria de imóvel de aluguel.

1. Índice
2. Sobre o Autor
3. A importância de uma Vistoria de Imóvel
4. Tipos de vistoria
5. Relacionamento com o proprietário
6. Relatos reais de problemas na vistoria
7. Criando um laudo de vistoria
8. Padronização da Vistoria
9. Dicas para fotografar o imóvel na vistoria
10. Fim



Sobre o autor

Apresentação do autor deste ebook



Arnaldo Cavalcanti, graduado em sistemas de informações, MBA em gestão empresarial pela FGV-SP e atualmente CEO da Devolus Smart Solutions, empresa especializada em desenvolvimento de soluções para o mercado imobiliário.

Estou criando esse e-book com o intuito de compartilhar um pouco da minha experiência com vistorias de imóveis, adquirida após o desenvolvimento do nosso aplicativo para vistoria de imóveis.

A Devolus Smart Solutions

A principal experiência da Devolus está em desenvolver soluções inovadoras para o mercado imobiliário.

Entre nossos cases de sucesso estão:

- Aplicativo para vistoria de imóveis;
- Sistema CRM - próprio para imobiliárias;
- Devolus Brokers, para corretores de imóveis (**em breve**)

Pretendo com este e-book, tentar ajudar aos vistoriadores iniciantes e administradoras de imóveis a entenderem a real importância da vistoria de imóveis na locação de um imóvel e quais são as melhores práticas de mercado.

Arnaldo Cavalcanti

A importância da vistoria de imóveis

Fundamental para as administradoras de imóveis

O principal objetivo do laudo de vistoria está em documentar detalhadamente o estado de conservação atual do imóvel, ou seja, quando se fala em aluguel, uma vistoria bem feita poderá evitar que descuidos do inquilino para com a propriedade sejam verificados durante a sua devolução do mesmo. Todas as partes envolvidas na negociação deverão ter conhecimento do estado no qual o imóvel foi entregue ao inquilino e conseqüentemente será devolvido.

É fundamental que o laudo seja reconhecido formalmente pelo inquilino e pelo proprietário, utilizando clareza na descrição dos itens e fotos como confirmação do que está descrito. Este procedimento deve ser executado no ato de entrega do imóvel para o inquilino e na sua devolução, sendo que na entrega do imóvel o inquilino geralmente tem alguns dias para contestação da mesma. Ao ser contestada, uma nova versão da vistoria (aditivo) deverá ser gerada e assinada novamente por todos.

Na inspeção de entrega ou devolução, deve haver uma análise minuciosa de toda a infraestrutura e acessórios do imóvel, tanto na parte interna quanto externa.

São vistoriados: os sistemas elétricos, hidráulicos, as portas, as janelas, os forros, as calhas, os telhados, os pisos, o revestimento e a pintura e bem como funcionamento de todos os acessórios como: geladeira, fogão, TV e outros itens que poderão estar disponíveis no imóvel para o uso do inquilino.

TIPOS DE VISTORIA

Não se trata apenas de vistoria de entrada e saída. Outros tipos existem e podem ajudar no processo administrativo.

Concordo quando dizem que executar uma vistoria rica em detalhes e fotos é muito trabalhoso e consome muito tempo do vistoriador, porém é extremamente necessário.

Em nossa carteira de clientes hoje, apenas 10% das imobiliárias trabalham executando outros tipos de vistoria que não sejam a de entrada e a de saída.

Vejamos abaixo como é importante os outros tipos de vistoria e como um histórico pode ajudar a administração da imobiliária.

TIPOS DE VISTORIA

1 - Vistoria de Captação

Não é uma vistoria muito utilizada pelas imobiliárias, por ser um trabalho executado antes da locação. Contudo, é bastante recomendada.

Essa vistoria é feita no momento do recebimento do imóvel do proprietário para ser administrado pela imobiliária. É considerada uma boa prática pois teremos a oportunidade de criar um laudo de vistoria de entrada aproveitando o laudo de captação, com a condição exata de como o proprietário deixou o imóvel.

2 - Vistoria de Entrada ou Inicial

Este é o principal tipo de vistoria utilizado pelas imobiliárias para registrar o atual estado do imóvel que o inquilino está recebendo. Em alguns lugares no Brasil é também chamada de vistoria inicial ou check-in.

Independente do nome, essa vistoria é muito importante e a sua forma de ser executada poderá comprometer o relacionamento do inquilino com a imobiliária e consequentemente o relacionamento junto ao proprietário, caso ela não seja bem feita.

3 - Vistoria de Reforma

É muito comum este tipo de vistoria quando o aluguel tem fins comerciais. Geralmente o imóvel precisa ser adaptado/customizado para o negócio a ser implantado. Essa alteração deve ser acompanhada e previamente autorizada pelo proprietário, buscando assim evitar frustrações na devolução do imóvel. A vistoria de reforma deve ser feita imediatamente na conclusão da obra e junto dela, o vistoriador deverá verificar se o projeto que foi aprovado foi implementado. Se tudo foi feito conforme descrito no contrato, uma nova vistoria é elaborada, passando esta a ser considerada como entrada.

4 - Vistoria de Saída ou Final

É a vistoria que pode trazer muitos problemas, caso a vistoria de entrada não tenha sido feita com a devida qualidade. Imagine que o inquilino tenha passado vários anos morando no imóvel e por algum motivo o está devolvendo. Para que não se tenha nenhum problema, a vistoria que foi feita na entrada deste inquilino deve estar com a máxima clareza em seu detalhamento e em anexo, as fotos comprovando o estado exato que o mesmo recebeu o imóvel na época. Para fazer essa verificação o vistoriador irá comparar a vistoria de entrada com o estado atual do imóvel e apontar para o inquilino o que precisará ser ajustado.

Ex.: Laudo de Comparação - Mostrando como estava antes e agora

Ambientes alterados

VARANDA

Itens alterados:

Anterior: Instalação elétrica em bom estado. 1 Luminária redonda em bom estado, porém suja.

Atual: Instalação elétrica em bom estado. 1 Luminária redonda em bom estado, com lâmpada funcionando, oxidada.

Anterior: Paredes com pintura em textura na cor cinza ruim, manchada.

Atual: Paredes com pintura em textura na cor cinza em estado regular, com manchas.

Anterior: Piso de cerâmica na cor branca conservado, com fissuras.

Atual: Piso de cerâmica na cor branca em estado regular, com fissuras e manchas.

Anterior: Porta de esquadria de alumínio na cor preta em bom estado, suja, vidros e trava perfeitos.

Atual: Porta de esquadria de alumínio na cor preta em bom estado, suja, com riscos, emperrando, vidros em bom estado e trava não fechar.

Anterior: Teto de gesso com pintura em textura na cor branca ruim.

Atual: Teto de gesso com pintura em textura na cor branca em estado regular, sujo.

Acessórios alterados:

Anterior: 2 armadores com ganchos oxidados.

Atual: 2 armadores em estado regular, com ganchos oxidados.

Anterior: 1 corrimão de ferro com pintura amarela ruim e com ferrugem

Atual: 1 corrimão de ferro em estado regular, com pintura na cor amarela gasta e com ferrugem

Exemplo de Vistoria de Entrada

[illegible]

Fonte: Aplicativo Devolus Vistoria

Repare na imagem acima que não basta em uma vistoria conter apenas fotos, o laudo deve possuir uma descrição clara e a foto sendo utilizada como justificativa da descrição.

Ambientes

VARANDA

- Instalação elétrica em bom estado.
- 1 Luminária redonda em bom estado, porém suja.
- Paredes com pintura em textura na cor cinza ruim, manchada.
- Piso de cerâmica na cor branca conservado, com fissuras.
- Porta de esquadria de alumínio na cor preta em bom estado, suja, vidros e trava perfeitos.
- Teto de gesso com pintura em textura na cor branca ruim.
- Acessório:
 - 2 arrastadores com ganchos oxidados.
 - 1 tela de proteção em nylon em bom estado e ganchos oxidados.
 - 1 corrimão de ferro com pintura amarela ruim e com ferrugem.

Fonte: Aplicativo Devolus Vistoria

Quanto mais legível e organizado o texto, melhor será o entendimento do locatário e menor será o problema de interpretação.

RELACIONAMENTO COM PROPRIETÁRIO

A mudança no perfil do cliente

Relacionamento com o proprietário do imóvel

Muitas administradoras estão tentando minimizar o contato pessoal com os proprietários de imóveis, utilizando algumas ferramentas tecnológicas para continuar mantendo o proprietário bem informado e com um bom relacionamento, sem que o mesmo tenha que ir até a imobiliária para isso. Porém temos muitos proprietários que não se familiarizam ainda com as tecnologias atuais, ou por desconfiança ou por difícil usabilidade e assim fazem questão de que esse contato seja pessoal.

Vistoria acompanhada pelo proprietário

Seja vistoria de entrada ou vistoria de saída, alguns proprietários gostam de acompanhar o vistoriador durante esse processo, talvez por problemas com antigas administrações ou até mesmo de natureza cultural.

Alguns detalhes são importantes destacar para estes casos:

- 1º - O vistoriador tem que estar preparado para esse tipo de atendimento, pois estamos falando de um cliente onde o vistoriador nesse momento está representando a empresa.
- 2º - Uma vistoria de entrada mal elaborada pode gerar uma expectativa ruim tanto pelo proprietário quanto ao trabalho executado pela imobiliária.
- 3º - O vistoriador tem que estar preparado para responder ou encaminhar para o responsável questionamentos que estejam em não conformidade com o contrato ou a própria lei do inquilinato, no que diz respeito a obrigações e deveres do locador e do locatário.

RELATOS DE PROBLEMAS NA VISTORIA

Alguns relatos de problemas que são gerados decorrentes da vistoria

Alteração do imóvel

Durante as minhas visitas em campo para analisar os processos de vistoriar imóveis, dois casos interessantes me foram reportados que gostaria de compartilhar:

1º Relato - Alteração no imóvel

Durante uma vistoria saída em uma casa residencial que o inquilino havia morado por mais de 10 anos, percebemos uma discrepância no número de ambientes existentes na vistoria inicial e os número de ambientes que estávamos visualizando naquele momento. No primeiro momento, imaginamos que seria algum erro de digitação, mas para nossa surpresa, não era. Quando chegamos na garagem percebemos que no ultimo laudo o vistoriador tinha colocado que a garagem caberia três carros e ao conferir, percebemos seria possível colocar apenas um carro sem folga, e ao olhar para o teto visualizamos um pedaço do que seria um spot de iluminação entrando para outro cômodo. Descobrimos então que se tratava da criação de mais um cômodo utilizando um drywall. Descobrimos que esse processo foi todo formalizado junto a administração da imobiliária na época e o proprietário que estava vivo até então, também tinha autorizado.

O problema neste caso foi a falta de uma nova vistoria, que chamamos, vistoria de manutenção, para adicionar esse novo cômodo e assim evitar um possível stress de relacionamento entre as partes com cobranças desnecessárias, que foi o caso.

2º Relato - Melhorias no imóvel

Entre os anos de 2017 e 2018, tivemos muitas devoluções de imóveis no Brasil por conta da queda nos valores de aluguel, onde os inquilinos viram com isso a oportunidade de mudar para aluguéis mais baratos daqueles que pagavam atualmente. Era percebido também que muitas empresas tradicionais estavam fechando ou vendendo suas carteiras por conta do cenário econômico atual. Aqui em São Paulo não foi diferente. Me encontrei com vários empresários reclamando deste cenário e uma devolução me chamou atenção: a devolução de um imóvel que abrigava uma famosa loja de instrumentos musicais no bairro de Pinheiros.

Quando o vistoriador entrou no imóvel, com estrutura aparentemente do início do século, se deparou com um ambiente que divergia totalmente dos demais: o banheiro. O banheiro foi todo redecorado com um design mais atual e moderno, com um granito escuro, lâmpadas embutidas, espelhos enormes e uma nova ventilação de teto elétrica. O vistoriador ao perceber o investimento feito em melhorias não entrou em detalhes e aceitou a devolução sem ressalvas, acreditando que o proprietário iria se beneficiar e o contrato foi rescindido.

Alguns dias depois, já na imobiliária, o setor de recebimento de chaves recebe uma ligação de uma senhora muito nervosa, reclamando que o seu imóvel havia sido destruído e que os inquilinos tinham saído e não o ajustaram novamente. Buscando entender a situação, foi verificado que se tratava do banheiro da antiga loja de instrumentos musicais. Segundo a proprietária, os azulejos daquele banheiro e toda sua decoração tinham sido trazidos de Portugal pelo seu falecido pai e aquela era a lembrança da sua terra natal e de tudo que eles tinham passado ao migrarem para o Brasil.

Veja que o processo de vistoria de entrada ou saída do inquilino é de extrema importância. Estamos falando, nesse caso, de valores intangíveis para o proprietário e agora irrecuperáveis.

CRIANDO UM LAUDO DE VISTORIA

Criando um laudo de vistoria passo a passo

Cabeçalho



Termo de Vistoria

Demonstração Imóveis LTDA

Código: 00003

Data: 05/07/2013

Vistoriador: Marlon

Dados da vistoria

Locador: Renê Brito, inscrito(a) no CPF(MF) sob o n. 001.002.003-04. Neste ato representado(a) por sua Procuradora Demonstração Imóveis, empresa estabelecida na cidade de São Paulo-SP na Av. Maria José, 1255 – Praia de Iracema, inscrita no CNPJ sob o nº 07.000.000/0001-89, representada por seu sócio: Dr. Pequis, inscrito na OAB-CE sob o nº 1.990 e CPF(MF) sob o nº 000.000.000-68 ao final assinado;

Locatário: Bertold Ribeiro, brasileira, viúva, aposentada, inscrito(a) no CPF(MF) sob o n.º 002.000.000-59

Veja que o cabeçalho da vistoria parece o cabeçalho de um contrato, com as informações de todos os envolvidos, identificação de horário, nome do vistoriador e nome e logo da empresa que efetuou a vistoria. Desta forma estamos desvinculando o contrato da vistoria, onde este poderá ser contestado sem precisar gerar uma nova minuta contratual.

Dados do imóvel

Dados do imóvel

Tipo de vistoria: Entrada

Tipo de imóvel: APARTAMENTO

Imóvel: 804 - Rua José Maria, 112, APTO. 203, Dionísio Muralha - São Paulo - SP

Chaves/Outros: 01 principal, 07 internas sendo 02 de wc e 01 de armário

Medidor de energia: 002800000

Leitura de energia:

Os dados do imóvel devem ser separados dos dados do cabeçalho para uma melhor visão das partes.

Ambiente (cômodo)

Ambientes

VARANDA

- Instalação elétrica em bom estado.
- 1 Luminária redonda em bom estado, porém suja.
- Paredes com pintura em textura na cor cinza ruído, manchada.
- Piso de cerâmica na cor branca conservado, com fissuras.
- Porta de esquadria de alumínio na cor preta em bom estado, saia, vidros e trava perfeitos.
- Teto de gesso com pintura em textura na cor branca ruim.
- Acessório:
 - 2 armadores com ganchos oxidados.
 - 1 tela de proteção em nylon em bom estado e ganchos oxidados.
 - 1 corrimão de ferro com pintura amarela ruim e com ferrugem!

Veja na imagem acima que o texto descritivo do ambiente está em um formato de organização para facilitar a leitura das partes envolvidas. Explore o uso de negrito e tabulação para melhorar a interpretação.

Fotos



Tire a quantidade de fotografias ideais para descrever o ambiente. Não é necessário tirar um número muito grande de fotos. O ideal é que você consiga comprovar o que está descrito através das mesmas. Assim evitará dúvidas de interpretação das partes envolvidas.

Campo de observações

COMPLEMENTO AO TERMO DE VISTORIA DE ENTRADA DO IMÓVEL (OCUPAÇÃO)

IMPORTANTE: QUALQUER DIVERGÊNCIA COM RELAÇÃO AO TERMO DE VISTORIA, DEVERÁ SER FORMALIZADO POR ESCRITO E O PRAZO PARA ENTREGA NA LOCATIVA É DE 48 HORAS APÓS O RECEBIMENTO DAS CHAVES DO IMÓVEL.

PARA O CLIENTE:

1-A vistoria foi elaborada por observação estética das condições gerais do imóvel, por favor verifique as fotos gravadas no CD para melhor entendimento;

2-DEFINIÇÃO DOS CONCEITOS MAIS USADOS: inteiro, quebrado, trincado ou em bom estado - fixo, frouxo ou solto - funcionando, não funcionando ou não testado;

3-Toda a parte elétrica GERALMENTE é citada na vistoria como não testada ou em ordem (pois a energia geralmente não está ligada, impossibilitando os testes em aparelhos, lâmpadas, tomadas). O locatário fica responsável por testar, e em casos de defeitos comunicar o setor de manutenção o mais breve;

4-Pintura interna do imóvel considerada como nova na vistoria de entrada (é a pintura utilizada pela primeira vez), será cobrada como nova na vistoria de saída e conforme o padrão e cor relatados na vistoria;

5-Problemas estruturais como: rachaduras em paredes ou cerâmica, infiltrações, cupins, não serão cobrados na desocupação pois são de responsabilidade do proprietário, mas deverão ser informados pelo Locatário ao setor de manutenção assim que constatado o problema para a análise. As fotos são os registros e comprovam as condições do imóvel no ato da vistoria de entrada;

6-Itens como telhas, armações de telhado (salvo quando não tem forro), caixa d'água, caixa de gordura não são vistoriados, em casos de problemas constatados pelo Locatário, comunicar o setor de manutenção;

Obs.: O Termo Complementar de Vistoria serve para o cliente poder relatar algum item que por descuido, não foi descrito pelo Vistoriador ou não foi descrito conforme a realidade do imóvel.

Veja o texto no campo de observações da imagem acima, retirada de um laudo de vistoria. O texto de observações que foi colocado ao final da vistoria tem o objetivo de informar sobre o que geralmente será questionados por eles. Essa boa prática vem eliminando alguns questionamentos e dificuldades de interpretação na vistoria final.

Um item que gostaria de destacar aqui é o item 6. Geralmente quando você aluga uma casa é sua obrigação fazer a manutenção da mesma e muitos inquilinos não entendem. Como no caso do item 6, que é a manutenção do telhado, onde este pode gerar problemas de infiltrações no imóvel e que conseqüentemente podem gerar custos excessivos.

Assinaturas

C83407

102740

Este é o estado do imóvel no momento da vistoria realizada pelas partes contratantes.

São Paulo, 15 de Março de 2018

Locador(a): Fulano da Silva

Locatário(a): Bertolde Ribeiro

Testemunha1 CPF:

Nome:

Testemunha2 CPF:

Nome:

Explore o campo de assinaturas colocando todos os envolvidos no contrato, inclusive o vistoriador e as testemunhas, se possível. O laudo de vistoria é uma parte integrante do contrato e assim deve ser tratado.



NÃO DEIXE NADA PASSAR DESPERCEBIDO

Neste capítulo irei descrever algumas boas práticas que o vistoriador poderá utilizar durante a elaboração da vistoria.

IMPORTANTE: Uma vistoria não pode nunca ser iniciada com os móveis do atual ou do antigo morador se estes não fizerem parte do imóvel. A remoção e manuseio destes móveis poderá acarretar danos ao imóvel, não percebidos na vistoria.

Padronização

É muito importante a própria imobiliária definir um padrão para a execução da vistoria. Esse padrão deverá ser seguido por novos vistoriadores para que não se tenha um número muito grande de vistorias com padrões diferentes, principalmente na definição de estado de conservação de cada item.

Comece definindo a ordem dos cômodos que iniciará e finalizará a vistoria. Uma vez dentro do cômodo, defina um padrão de sequência dos itens a serem vistoriados, como: teto, parede, piso, etc.

Ao final da vistoria faça uma revisão rápida, veja se não esqueceu de tirar fotos de todos os cômodos e principalmente se não esqueceu de vistoriar um cômodo. Esse simples esquecimento pode levar a um grande retrabalho pois, o vistoriador terá que retornar ao imóvel e complementar as informações.

Lembre-se de fazer a contagem das chaves de todas as portas. Dependendo do tipo de chave, um esquecimento poderá gerar um custo excessivo.



Fonte: <https://blog.bullhouse.com.br/fotografar-imoveis-aprenda-como-valorizar-seu-apartamento/>

DICAS PARA FOTOGRAFAR O IMÓVEL NA VISTORIA

A fotografia dos itens e ambientes do imóvel é de grande importância para a vistoria, pois é quando você tem a condição de justificar as informações do texto com a confirmação visual.

Porém, se a foto não for bem tirada, poderá trazer problemas de dupla interpretação durante a análise dos envolvidos. Veja algumas dicas abaixo:

1 - A organização do imóvel durante a vistoria

Antes de iniciar a vistoria, certifique-se de que o imóvel se encontra limpo e sem móveis aparentes. Uma vistoria não pode nunca ser feita com os móveis do morador no local, porque o processo de remoção deste pode acarretar danos ao imóvel não constados pós vistoria.



2 - Escolha bem o ângulo

A escolha do ângulo é um dos passos mais importantes neste tipo de fotografia, pois serão exibidos os detalhes dos itens. Antes de iniciar, pense bem em um ângulo que encaixe o máximo de informações em uma única imagem. Uma dica válida é sempre se posicionar nas quinas (onde as paredes se encontram) dos cômodos do imóvel e posicionar a câmera na altura da visão, tentando mostrar exatamente como é o imóvel.

Ao fotografar um banheiro, por exemplo, é importante escolher um ângulo que exiba suas características em detalhes, como o material de acabamento, uma banheira ou a pia, ao invés de simplesmente tentar fotografar o ambiente inteiro e, é claro, certifique-se de que não apareceu no espelho sem querer, pois isso demonstra amadorismo.

3 - Considere a iluminação

Quando o assunto é fotografar imóveis, a iluminação é um dos pontos cruciais. Afinal, uma foto iluminada faz toda a diferença.

Uma dica interessante para ter uma boa iluminação é, sempre que possível, utilizar toda a luz natural disponível a seu favor, abrindo as janelas, por exemplo, e sempre tirando as fotos em oposição à fonte de luz, para aproveitar o máximo de incidência de luz solar.

Lembrando que quando houver iluminação natural é importante desligar o flash para evitar granulação e obter fotos com alta resolução de imagem

4- Número de fotos da vistoria

Lembre-se: o número de fotos não deve ser muito grande e nem muito pequeno.

Tire o número ideal para pegar todos os pontos e ângulos. As fotos devem ser utilizadas para confirmar o que está no texto descritivo do ambiente.

5 - Fotos do Armário

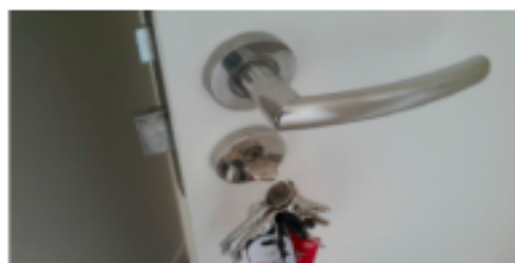
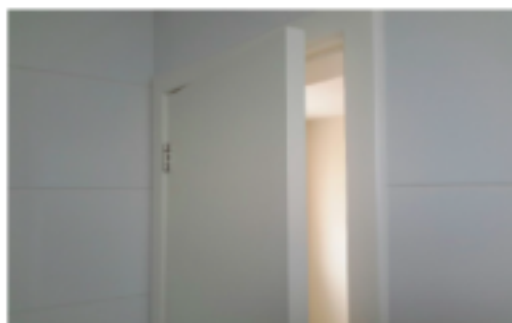
Quando o imóvel possui armários, uma foto mal tirada do mesmo pode gerar problemas ao esconder possíveis danos pré-existentes e não vistos pelo vistoriador. Veja como deve ser tirada a foto de um armário:



Obs: Tire fotos das gavetas abertas e fechadas.

6- Fotos da Porta

No caso das portas, lembre-se de tirar as fotos de vários ângulos, pegando-a por completo e com ela fechada e aberta. Se a porta conter chaves, tire fotos das fechaduras, comprovando a existências das mesmas.





Espero que o conteúdo deste
material tenha ajudado a melhorar o
seu processo de vistoriar imóveis.

Contato : (11) 4063-0003 - comercial@devolus.com

