

Serviços e pequenas reformas



6

temas para entender
e participar com consciência

Orçamento, mudanças e entrega com informações verificáveis

Antes de começar

O que será feito, por quanto e até quando? Este guia organiza as perguntas antes de contratar e durante o serviço, sem ensinar execução de obra ou substituir avaliação técnica.

O que você vai encontrar

- 01 Orçamento precisa dizer mais que o preço final
- 02 Mudança de serviço precisa ser compreendida e combinada
- 03 Identifique quem assume o serviço
- 04 Pequeno no preço não significa simples no risco
- 05 Pagamento e entrega devem produzir registro
- 06 Feche o serviço ou encaminhe o conflito

Os exemplos sem indicação de um caso real são situações didáticas. As explicações resumem regras e práticas; não substituem a consulta à fonte ou orientação para um caso pessoal.

01 Orçamento precisa dizer mais que o preço final

O leitor deve conseguir identificar serviço, condições e prazo.

Escopo	O que está incluído?
Preço	O que será cobrado?
Prazo	Quando começa e termina?

Quando há relação de consumo, o art. 40 do Código de Defesa do Consumidor prevê orçamento prévio com mão de obra, materiais e equipamentos, condições de pagamento e datas de início e término. O enquadramento não pode ser decidido apenas pelo nome dado ao trabalho.

Como organização prática, confira se o documento corresponde ao serviço que você espera. Se a descrição estiver vaga, peça esclarecimento antes de aprovar. Uma lista de perguntas ajuda a conversar; não é projeto técnico nem substitui a avaliação de quem tem atribuição profissional.

Exemplo hipotético: Ao receber apenas o valor de uma pintura, Bia pede que o orçamento esclareça a preparação prevista, os materiais e as datas.

Leia escopo, preço, condições e prazo separadamente.

[Acessar a fonte \[3\]: Código de Defesa do Consumidor — Arts. 2º, 3º e 40, caput.](#)

02 Mudança de serviço precisa ser compreendida e combinada

Uma surpresa não deve substituir a negociação.

Versão inicial	O que foi aprovado?
Alteração	O que está sendo proposto?
Registro	Como ficou o acordo?

O art. 40, § 2º, trata da alteração do orçamento aprovado por livre negociação das partes. O § 3º disciplina acréscimos por terceiros não previstos. A análise de uma cobrança concreta exige examinar o que foi aprovado, o que mudou e os registros disponíveis.

Ao surgir proposta de alteração, descreva serviço, custo e efeito no prazo antes de confirmar. Guarde versões e mensagens sem divulgar dados de terceiros. Se a divergência persistir, organize um pedido claro para atendimento do fornecedor e defesa do consumidor, conforme o caso.

Exemplo hipotético: Durante o serviço, aparece uma proposta adicional. Caio pede a explicação e registra as condições antes de decidir.

Registre a alteração proposta e o que foi efetivamente combinado.

[Acessar a fonte \[3\]: Código de Defesa do Consumidor — Art. 40, §§ 2º–3º.](#) • [Acessar a fonte \[4\]: Consumidor.gov.br — Canais de consumo e participação das empresas.](#)

03 Identifique quem assume o serviço

Um orçamento precisa estar ligado a um responsável.

Prestador	Identificação e contato
Escopo	Serviço e materiais
Condições	Preço, pagamento e datas

Na relação de consumo, o Código de Defesa do Consumidor protege informação clara sobre o serviço. Antes de autorizar, identifique o prestador, os contatos e quem responderá pela execução. Referências de trabalhos anteriores podem ajudar a formular perguntas, mas não garantem resultado nem substituem o combinado escrito.

Peça escopo, materiais, mão de obra, preço, condições de pagamento e datas. Combine como ocorrerão o acesso ao imóvel e a proteção de objetos e áreas comuns. Fotos e registros devem ser pertinentes ao serviço, com cuidado para não expor pessoas, documentos ou a segurança da residência.

Exemplo hipotético: Ana recebe indicação de um profissional e mesmo assim pede orçamento com identificação e descrição do que será feito.

Vincule orçamento e autorização a um prestador identificável.

[Acessar a fonte \[3\]: Código de Defesa do Consumidor — Arts. 6º, III, 39, VI, e 40.](#)

04 Pequeno no preço não significa simples no risco

Intervenção técnica exige orientação compatível.

Trabalho

O que será alterado?

Responsabilidade

Qual profissional é necessário?

Autorização

Quais regras locais se aplicam?

Uma mudança pode envolver estrutura, instalações ou requisitos de segurança mesmo quando parece pequena. Serviços de engenharia e arquitetura têm regras próprias de responsabilidade profissional. A Anotação de Responsabilidade Técnica (ART), na engenharia, e o Registro de Responsabilidade Técnica (RRT), na arquitetura, não são documentos intercambiáveis.

Antes de intervir, peça avaliação de profissional habilitado quando o trabalho exigir e confira com a prefeitura as licenças locais; em condomínio, verifique também as regras aplicáveis. Esta cartilha não determina a habilitação necessária para cada obra nem ensina reparos elétricos, de gás ou de estrutura.

Exemplo hipotético: Um morador quer remover parte de uma parede e consulta profissional habilitado antes de tratar o trabalho como pintura comum.

Esclareça exigências técnicas e locais antes de autorizar a intervenção.

[Acessar a fonte \[2\]: Lei nº 6.496 — Arts. 1º e 2º.](#) • [Acessar a fonte \[1\]: Lei nº 12.378 — Arts. 45 a 50: responsabilidade técnica.](#)

05 Pagamento e entrega devem produzir registro

Não há um percentual universal seguro de adiantamento.

Pagamento	Comprovante e identificação
Entrega	Comparação com o combinado
Problema	Descrição e pedido de providência

O orçamento de consumo deve discriminar custos, pagamento e datas de início e término. Como organização prática, combine pagamentos e entregas identificáveis e peça recibos. A cartilha não fixa sinal obrigatório nem percentual que garanta segurança; o acordo e os riscos concretos precisam ser compreendidos.

Ao acompanhar o trabalho, registre o que foi entregue e diferenças em relação ao autorizado. Se houver problema, descreva-o e peça providência ao prestador. As alternativas e os prazos legais dependem do serviço, do vício e do caso; não use um prazo genérico encontrado na internet como decisão definitiva.

Exemplo hipotético: Caio guarda orçamento e recibo e aponta por escrito a diferença entre o acabamento contratado e o recebido.

Compare entrega e orçamento e guarde os comprovantes de pagamento.

[Acessar a fonte \[3\]: Código de Defesa do Consumidor — Arts. 20, 26 e 40.](#)

06 Feche o serviço ou encaminhe o conflito

Reclamação de consumo e risco da obra pedem respostas distintas.

Fechamento	Combinado e entregue
Consumo	Prestador e defesa do consumidor
Segurança	Avaliação técnica adequada

Ao final, reúna orçamento, mudanças autorizadas, comprovantes e registro da entrega. Em conflito de consumo, procure o prestador e, quando necessário, o órgão de proteção e defesa do consumidor (Procon) de sua região. No Consumidor.gov.br, confira se a empresa participa e as condições de acesso.

Se houver risco técnico, peça avaliação compatível; uma reclamação não substitui proteção imediata. O Código de Defesa do Consumidor depende da caracterização da relação de consumo e não resolve sozinho toda disputa entre particulares. Esta ficha organiza o próximo passo, sem prometer reexecução, devolução ou indenização em qualquer situação.

Exemplo hipotético: Uma família separa o relato sobre acabamento do pedido de avaliação de um risco técnico percebido durante o serviço.

Guarde o fechamento do serviço e encaminhe cada problema ao canal competente.

[Acessar a fonte \[3\]: Código de Defesa do Consumidor — Arts. 2º, 3º e 20.](#) • [Acessar a fonte \[4\]: Consumidor.gov.br — Apresentação, participação e limites.](#)

Referências bibliográficas

Fontes em ordem alfabética. Os números identificam os links usados no texto. Os títulos originais e as datas de consulta constam de cada referência.

- [1] BRASIL. **Lei nº 12.378, de 31 de dezembro de 2010**. Brasília, DF: Presidência da República, 2010. Arts. 45 a 50: Registro de Responsabilidade Técnica. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12378.htm. Acesso em: 23 out. 2026.
- [2] BRASIL. **Lei nº 6.496, de 7 de dezembro de 1977**. Brasília, DF: Presidência da República, 1977. Arts. 1º e 2º: Anotação de Responsabilidade Técnica. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6496.htm. Acesso em: 23 out. 2026.
- [3] BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 23 out. 2026.
- [4] BRASIL. Secretaria Nacional do Consumidor. **Conheça o Consumidor.gov.br**. BRASIL. Secretaria Nacional do Consumidor, [s.d.]. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>. Acesso em: 23 out. 2026.

Sobre esta cartilha

Para conferir antes de compartilhar

- 1 QUEM ESTÁ ENVOLVIDO?**
Identifique as pessoas, instituições e responsabilidades de cada situação. Um exemplo não descreve todos os integrantes de um grupo nem permite generalizar uma conduta.
- 2 QUE TIPO DE REGISTRO É ESSE?**
Uma lei estabelece regras; uma pesquisa apresenta resultados e limites; uma notícia relata um acontecimento. Exemplos hipotéticos ajudam a explicar uma ideia, mas não comprovam fatos reais.
- 3 QUAL É A AVALIAÇÃO?**
Diferencie o que a fonte documenta da explicação ou recomendação desta cartilha. Confira o contexto, a data e os limites do documento antes de tirar conclusões ou compartilhar.

Sobre a pesquisa e as interpretações

Esta cartilha é um material educativo baseado em pesquisa documental e fontes identificadas. Explicações e orientações de leitura não substituem os documentos citados nem uma análise de cada caso. O objetivo é ajudar o leitor a conferir informações e participar com consciência.

O que esta seleção permite concluir

A aplicação das regras depende da relação contratual. Não autoriza obra, dispensa licença ou define responsabilidade técnica; não garante reparação. Exemplos fictícios. Conferência documental pelo agente em 23/10/2026, sem revisão profissional independente. Não substitui atendimento nem análise individual. Regras, fluxos e serviços podem mudar; confirme os canais oficiais.

Recorte editorial: 23 de outubro de 2026. Normas, serviços e conhecimentos podem mudar. Confira a fonte indicada antes de aplicar uma orientação.

Organização: Régys Borges da Silveira

1ª edição · Revisão editorial: 23 de outubro de 2026.

Produção com apoio de inteligência artificial (IA). Ilustrações geradas por IA, sem valor documental. Edição distribuída em formato digital; consulte as fontes pelos links do texto e das referências.

Distribuição gratuita, sem cadastro. Materiais de terceiros mantêm suas condições de uso.

[Conheça os demais volumes da coleção](#)

CONTINUE A EXPLORAR

A leitura continua

Conheça os livros de Régys Borges da Silveira e encontre sua próxima leitura.

Explore os livros →

livros.regys.com.br



Lendo no papel?

Aponte a câmera do celular para o QR code. No PDF, toque no botão ou no endereço acima.

Este convite registra apenas a cartilha de origem e uma contagem agregada de acessos, sem identificar você.