

MATERIAL GRATUITO

Kit do Síndico

Checklists, folhas de controle, 14 mapas de ação e comunicados prontos. É só imprimir, preencher e usar.

Plano de limpeza

Você define o que é diário, semanal ou mensal

Manutenção preventiva

Calendário do ano e quem faz o quê

Portaria

Vistoria de turno e 4 folhas de controle

Checklist mensal do síndico

O que conferir todo mês, em 7 blocos

Planejamento do ano

Obrigações e rotinas, mês a mês

14 mapas de ação

Barulho, obra, inadimplência, emergência e mais

7 comunicados prontos

Avisos, notificação, cobrança e boletim

Contatos de emergência

Folha para deixar na portaria

COMECE POR AQUI

Como usar **este kit**

Cada página é uma ferramenta. Imprima só a que você precisa. As páginas de controle podem ser copiadas quantas vezes quiser.

1 Plano de limpeza (p. 3 a 5)
Marque, para cada tarefa, se é diária, semanal, quinzenal ou mensal no seu prédio. Copie as tarefas no controle da semana: a equipe marca o dia em que fez e você assina.

2 Manutenção preventiva (p. 6 a 8)
Calendário do ano, quem faz o quê em cada sistema e a ordem de serviço para registrar reparos.

3 Portaria (p. 9 a 12)
Vistoria na troca de turno e folhas de visitantes e prestadores, chaves, encomendas e ocorrências. Deixe no balcão.

4 Checklist mensal do síndico (p. 13 e 14)
Rode no fim de cada mês. O que ficar sem marcar vira a pauta do mês seguinte.

5 Planejamento do ano (p. 15)
Obrigações e rotinas que vencem ao longo do ano. Preencha as datas do seu condomínio em janeiro.

6 Mapas de ação (p. 16 a 22)
14 situações comuns, cada uma com o que verificar, o passo a passo e como comunicar. Consulte quando o problema aparecer.

7 Comunicados (p. 23 a 29)
Troque o que está [entre colchetes] pelas informações do seu prédio. Afixe no elevador, no hall ou mande no grupo.

8 Contatos de emergência (p. 30)
Preencha os telefones do seu condomínio e deixe na portaria, à vista.

☐ = marcar quando fizer [colchetes] = preencher

Guarde as folhas preenchidas. Elas mostram o que foi feito, protegem o síndico e ajudam na prestação de contas e na assembleia. As referências legais e técnicas citadas são um ponto de partida: na dúvida, confira a convenção do seu condomínio e consulte a administradora ou um advogado.

PLANO DE LIMPEZA · 1 DE 2

Limpeza das áreas comuns

Cada prédio tem um ritmo. Marque, tarefa por tarefa, a frequência que vale no seu condomínio. Depois copie as tarefas para o controle da semana (próxima página).

Condomínio: _____ Responsável: _____ Data: _____

Tarefa	Diário	Semanal	Quinzenal	Mensal
PORTARIA E HALL				
Varrer e passar pano no piso	☐	☐	☐	☐
Limpar balcão, maçanetas e interfone	☐	☐	☐	☐
Esvaziar as lixeiras	☐	☐	☐	☐
Tirar o pó de móveis e quadros	☐	☐	☐	☐
Limpar portas de vidro e espelhos	☐	☐	☐	☐
Lavar o piso	☐	☐	☐	☐
Limpar luminárias, teto e cantos	☐	☐	☐	☐
ESCADAS E CORREDORES				
Varrer os andares	☐	☐	☐	☐
Passar pano nos andares	☐	☐	☐	☐
Limpar corrimãos e interruptores	☐	☐	☐	☐
Limpar portas e rodapés	☐	☐	☐	☐
Lavar escadas e corredores	☐	☐	☐	☐
Limpar janelas e tirar teias	☐	☐	☐	☐
Conferir lâmpadas queimadas e avisar	☐	☐	☐	☐
ELEVADORES				
Limpar os botões, dentro e fora	☐	☐	☐	☐
Limpar o piso e o espelho da cabine	☐	☐	☐	☐
Limpar as portas de cada andar	☐	☐	☐	☐
Aspirar os trilhos das portas	☐	☐	☐	☐
Limpeza geral da cabine	☐	☐	☐	☐
GARAGEM				
Recolher o lixo	☐	☐	☐	☐
Olhar manchas de óleo e vazamentos	☐	☐	☐	☐
Varrer vagas e rampas	☐	☐	☐	☐
Limpar ralos e grelhas	☐	☐	☐	☐
Lavar o piso (avisar os moradores antes)	☐	☐	☐	☐
Limpar placas e faixas de sinalização	☐	☐	☐	☐

PLANO DE LIMPEZA · 2 DE 2

Limpeza das áreas comuns

Cada prédio tem um ritmo. Marque, tarefa por tarefa, a frequência que vale no seu condomínio. Depois copie as tarefas para o controle da semana (próxima página).

Condomínio: _____ Responsável: _____ Data: _____

Tarefa	Diário	Semanal	Quinzenal	Mensal
BANHEIROS DE ÁREA COMUM				
Lavar vasos, pias e espelhos	☐	☐	☐	☐
Repor papel, sabonete e toalha	☐	☐	☐	☐
Esvaziar as lixeiras	☐	☐	☐	☐
Lavar piso e paredes	☐	☐	☐	☐
Desinfetar ralos e maçanetas	☐	☐	☐	☐
LIXEIRA E RESÍDUOS				
Levar o lixo para o ponto de coleta	☐	☐	☐	☐
Lavar e desinfetar a lixeira	☐	☐	☐	☐
Conferir a separação dos recicláveis	☐	☐	☐	☐
Lavar contêineres e carrinhos	☐	☐	☐	☐
SALÃO DE FESTAS E LAZER				
Limpar após cada uso (conferir com o termo)	☐	☐	☐	☐
Varrer e passar pano	☐	☐	☐	☐
Limpar churrasqueira, mesas e cadeiras	☐	☐	☐	☐
Limpar os banheiros do salão	☐	☐	☐	☐
Lavar o piso geral	☐	☐	☐	☐
ÁREA EXTERNA E JARDIM				
Varrer calçada e entrada	☐	☐	☐	☐
Recolher folhas e lixo do jardim	☐	☐	☐	☐
Regar e cuidar das plantas	☐	☐	☐	☐
Lavar a calçada	☐	☐	☐	☐
Limpar calhas e ralos externos	☐	☐	☐	☐

PLANO DE LIMPEZA · CONTROLE DA SEMANA

O que foi feito **nesta semana**

Copie aqui as tarefas diárias e semanais do plano. A equipe marca o dia em que fez. O síndico confere e assina no fim da semana.

Semana de: _____ Equipe: _____ Área: _____

Tarefa	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom	Visto

Responsável pela limpeza

Data

Visto do síndico

MANUTENÇÃO PREVENTIVA · 1 DE 3

Manutenção preventiva

Quando o serviço for feito, escreva o dia na coluna do mês. Ano: _____

Item	Frequência recomendada	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Caixa d'água limpeza	Limpar a cada 6 meses. Olhar a tampa todo mês.												
Extintores de incêndio	Olhar todo mês o lacre e a validade. Recarregar quando vencer.												
Bombas de água e de incêndio	Testar todo mês. Revisão técnica a cada 6 meses.												
Portões e interfonos	Testar todo mês. Revisão técnica a cada 3 meses.												
Para-raios (SPDA)	Olhar a cada 6 meses. Laudo técnico no prazo do técnico responsável.												
Elevadores	Visita da empresa de manutenção todo mês.												
Luz de emergência	Testar todo mês se acende.												
Dedetização insetos e ratos	A cada 3 a 6 meses. Guardar o certificado.												
Jardinagem	Cuidado toda semana. Poda e adubo a cada 3 meses.												
Pintura	Vistoria 1 vez por ano. Retocar quando desgastar.												

Atenção: as frequências acima são uma referência para organizar a rotina. Confira as exigências da sua cidade, do Corpo de Bombeiros e do fabricante de cada equipamento. Serviço técnico, só com empresa habilitada.

MANUTENÇÃO PREVENTIVA · 2 DE 3

Quem faz o quê

Verificação simples fica com a equipe do dia a dia. Equipamento e laudo, só com empresa habilitada. Guarde o documento de cada serviço.

Sistema	Equipe do dia a dia (zelador, limpeza, portaria)	Empresa habilitada	Guardar
Elevadores	Avisar barulho, porta travando ou parada fora do nível. Nunca abrir a porta.	Manutenção mensal; inspeção anual conforme a cidade.	Contrato, relatórios, laudo.
Extintores e hidrantes	Todo mês: lacre, pressão no verde, validade, acesso livre, mangueira no lugar.	Recarga anual; teste hidrostático a cada 5 anos.	Nota, certificado, AVCB.
Bombas de água e de incêndio	Testar todo mês; avisar barulho anormal.	Revisão a cada 6 meses.	Ordem de serviço.
Caixa d'água e cisterna	Tampa e boia todo mês; avisar água turva ou com cheiro.	Limpeza a cada 6 meses e análise da água.	Certificado e laudo.
Para-raios (SPDA)	Avisar cabo solto, ferrugem ou haste danificada.	Inspeção visual semestral; laudo no prazo do engenheiro.	Laudo com ART.
Gerador	Testar toda semana ou quinzena; óleo e combustível.	Revisão conforme o fabricante.	Relatório.
Portões, cancelas e interfone	Testar todo dia; lubrificar trilhos; avisar falha.	Revisão a cada 3 meses.	Ordem de serviço.
Câmeras e controle de acesso	Todo turno: gravando e com imagem nítida.	Reparo na falha; backup conforme o contrato.	Relatório de visita.
Gás (central e tubulação)	Cheiro de gás: fechar o registro e avisar na hora.	Teste de estanqueidade no prazo da concessionária.	Laudo.
Luz de emergência e iluminação	Testar todo mês; trocar lâmpadas comuns.	Baterias e circuitos.	Calendário.
Dedetização	Avisar foco de insetos ou ratos; lixeiras fechadas.	Aplicação a cada 3 a 6 meses.	Certificado.
Telhado, calhas e ralos	Limpar antes das chuvas; avisar telha quebrada.	Reparo e impermeabilização.	Nota fiscal.
Fachada e pintura	Avisar trinca, reboco solto ou infiltração.	Vistoria anual; reparo com ART.	Laudo e ART.
Piscina (se houver)	Cloro, pH, bordas e filtro conforme a rotina.	Bombas e filtros.	Planilha de medições.

Referência: ABNT NBR 5674 (gestão da manutenção) pede programa, registros e comprovantes. Os prazos são usuais de mercado: confira o manual do prédio, a sua cidade e o Corpo de Bombeiros.

MANUTENÇÃO PREVENTIVA · 3 DE 3

Ordem de serviço e **registro de reparos**

Anote cada problema no dia em que aparece. A folha mostra o que está aberto, com quem está e quando foi resolvido.

Condomínio: _____ Mês / ano: _____ Responsável: _____

[illegible]

Síndico(a)

Data

Zelador ou encarregado

PORTARIA · TROCA DE TURNO

Vistoria da portaria

Quem sai e quem entra conferem juntos. Problema encontrado: marque "Pendente" e anote.

Data: _____ Turno que sai: _____ Turno que entra: _____

O que conferir	OK	Pendente	Anotação
REGISTROS			
Livro de ocorrências preenchido	☐	☐	
Recados de moradores repassados	☐	☐	
CHAVES			
Todas as chaves no quadro	☐	☐	
Chaves emprestadas anotadas	☐	☐	
EQUIPAMENTOS			
Câmeras com imagem e gravando	☐	☐	
Interfone funcionando	☐	☐	
Portões abrindo e fechando	☐	☐	
Rádio e telefone carregados	☐	☐	
ENCOMENDAS			
Encomendas anotadas e guardadas	☐	☐	
Retiradas assinadas pelo morador	☐	☐	
PRESTADORES E VISITANTES			
Quem está no prédio está anotado	☐	☐	
Obras e mudanças autorizadas	☐	☐	
ILUMINAÇÃO			
Luzes da entrada e garagem acesas	☐	☐	
Portaria limpa e organizada	☐	☐	

Porteiro que sai _____ Horário _____ Porteiro que entra _____

Visitantes e prestadores de serviço

Ninguém entra sem autorização de um morador e sem registro. Prestador se identifica com documento e a empresa que representa.

Condomínio: _____ Data: _____ Porteiro: _____

[illegible]

Regra de ouro: entregador e prestador esperam na portaria até o morador autorizar pelo interfone. Prestador recorrente (obra, diarista) entra no cadastro fixo com prazo.

PORTARIA · CONTROLES 2 E 3 DE 4

Chaves e encomendas

Controle de chaves

Data	Chave de	Retirada por	Hora	Devolvida	Hora	Visto

Controle de encomendas

Recebida em	Unidade	Transportadora ou remetente	Recebeu	Retirada por	Data	Assinatura

Encomenda só sai com assinatura. Avise o morador no dia do recebimento. Volume grande ou perecível: combine a retirada no mesmo dia.

PORTARIA · CONTROLE 4 DE 4

Livro de **ocorrências**

Tudo que fugir do normal entra aqui: barulho, visitante recusado, equipamento com defeito, acidente, reclamação. Quem registra protege o condomínio.

Data e hora	Ocorrência (o que, onde, quem)	Providência tomada	Registrado por

Escreva fatos, não opiniões: "às 23h10 o apto 302 reclamou de música alta no 402; interfonei e o som baixou às 23h20". O síndico lê o livro toda semana e rubrica.

CHECKLIST MENSAL DO SÍNDICO · 1 DE 2

O que conferir **todo mês**

Condomínio: _____

Mês / ano: _____

Síndico(a): _____

1. Financeiro e prestação de contas

- ☐ Extrato bancário conferido com os lançamentos
- ☐ Pagamentos do mês validados (nota ou recibo de cada um)
- ☐ Saldo do fundo de reserva e das provisões (13º, férias) revisado
- ☐ Inadimplência: lista atualizada e cobranças enviadas
- ☐ Acordos de parcelamento acompanhados
- ☐ Balancete do mês fechado e disponível aos condôminos

2. Manutenção e inspeções

- ☐ Ordens de serviço abertas, em andamento e concluídas revisadas
- ☐ Calendário de manutenção: serviços do mês feitos e anotados
- ☐ Extintores, luz de emergência e bombas testados
- ☐ Caixa d'água, bombas e portões sem defeito aparente
- ☐ Áreas de risco olhadas: telhado, calhas, playground, piscina
- ☐ Orçamentos pendentes decididos

3. Segurança e obrigações legais

- ☐ Câmeras gravando e imagens nítidas
- ☐ Controle de acesso e cadastro de moradores atualizados
- ☐ Vencimentos conferidos: AVCB, seguro, laudos, ARTs, dedetização
- ☐ Brigada ou equipe sabe o procedimento de emergência
- ☐ Lista de contatos de emergência na portaria, atualizada

4. Contratos e fornecedores

- ☐ Notas fiscais do mês recebidas e conferidas com o contrato
- ☐ Terceirizados: guias de INSS e FGTS e certidões do mês recebidas
- ☐ Reajustes e vencimentos dos próximos 90 dias identificados
- ☐ Qualidade do serviço avaliada (limpeza, portaria, elevador)
- ☐ Reclamações de moradores sobre fornecedores tratadas

CHECKLIST MENSAL DO SÍNDICO · 2 DE 2

O que conferir **todo mês**

O que ficar sem marcar vira a pauta do mês seguinte.

5. Equipe e terceirizados

- ☐ Escala do mês fechada, com folgas e férias programadas
- ☐ Faltas e coberturas registradas
- ☐ Horas extras controladas
- ☐ EPI e uniforme em dia
- ☐ Treinamento ou orientação feita (anote o tema)
- ☐ Exames periódicos e documentos obrigatórios em dia (equipe própria)

6. Comunicação com os moradores

- ☐ Boletim do mês enviado (comunicado 7 deste kit)
- ☐ Reclamações do mês respondidas por escrito
- ☐ Avisos de obra, manutenção e eventos publicados com antecedência
- ☐ Mural e grupo com informação atual
- ☐ Pauta da próxima assembleia começando a ser montada

7. Limpeza e resíduos

- ☐ Checklist de limpeza conferido e assinado toda semana
- ☐ Áreas críticas vistoriadas: banheiros comuns, lixeira, garagem
- ☐ Separação de recicláveis funcionando
- ☐ Descarte de volumosos e entulho organizado
- ☐ Produtos e equipamentos de limpeza suficientes

Pendências para o próximo mês

Síndico(a)

Data

Conselho (visto)

PLANEJAMENTO DO ANO

Obrigações e rotinas **mês a mês**

Preencha em janeiro as datas do seu condomínio e anote quando cumprir. Ano: _____

Item	Quando	Data no meu condomínio	Feito em	Documento
Assembleia ordinária: prestação de contas e orçamento	Uma vez por ano, no prazo da convenção			Ata registrada
Seguro do condomínio (edificação)	Renovação anual, obrigatória			Apólice
Certificado do Corpo de Bombeiros (AVCB ou equivalente)	Validade impressa no documento			Certificado
Limpeza da caixa d'água e análise da água	A cada 6 meses			Certificado e laudo
Recarga dos extintores	Anual; teste hidrostático a cada 5 anos			Nota fiscal e certificado
Laudo do para-raios (SPDA)	Inspeção semestral; laudo no prazo do engenheiro			Laudo com ART
Inspeção dos elevadores	Anual, conforme a exigência da cidade			Laudo ou relatório
Dedetização	A cada 3 a 6 meses			Certificado
Teste de estanqueidade do gás	No prazo da concessionária e da cidade			Laudo
Reajuste da cota e dos contratos	Na data-base de cada contrato			Aditivo
Férias e 13º da equipe própria	Programar férias no início do ano; provisionar o 13º todo mês			Escala e provisão
Obrigações fiscais e trabalhistas	Prazos do contador (eSocial, declarações)			Comprovantes
Renovação dos contratos de terceirizados	Antes do vencimento; avaliar o serviço 90 dias antes			Contrato
Vistoria de fachada, telhado e impermeabilização	Anual, antes das chuvas			Laudo ou relatório

Base: Código Civil, art. 1.350 (assembleia anual de contas e orçamento) e art. 1.346 (seguro obrigatório). Os demais prazos variam por cidade e por equipamento: confirme com a administradora e os fornecedores.

MAPAS DE AÇÃO · 1 DE 7

Situações do **dia a dia**

1 Reclamação de barulho

ENTENDA A SITUAÇÃO

Barulho é a queixa mais comum e a que mais gera briga. O síndico não é juiz: ele aplica a convenção e o regimento, com registro e sem tomar partido.

O QUE VERIFICAR ANTES DE AGIR

- Horário de silêncio na convenção e no regimento (e o que a lei municipal diz)
- Se é fato isolado (festa, obra) ou repetido
- Se há registro no livro de ocorrências ou relato da portaria

PASSO A PASSO

1. Peça a reclamação por escrito, com dia, hora e tipo de barulho.
2. Na primeira vez, converse com o morador: muita gente não sabe que incomoda.
3. Se repetir, envie advertência por escrito citando a regra.
4. Persistindo, aplique a multa prevista na convenção.
5. Em caso grave e imediato (briga, festa fora de hora), a portaria pode acionar a Polícia Militar (190).

COMUNIQUE CORRETAMENTE

Responda ao reclamante que recebeu e o que fez, sem expor o vizinho. Com o causador, sempre por escrito a partir da segunda vez.

Base: Código Civil, art. 1.336, IV (dever de não prejudicar o sossego) e art. 1.337 (multa por reiteração). Horários: convenção, regimento e lei municipal.

2 Vazamento ou infiltração

ENTENDA A SITUAÇÃO

Primeiro se descobre de onde vem; só depois se discute quem paga. Água parada vira mofo, curto-circuito e briga entre vizinhos.

O QUE VERIFICAR ANTES DE AGIR

- Se a origem é área comum (prumada, laje, telhado, reservatório) ou unidade (apartamento de cima)
- Se há risco elétrico ou de queda de reboco
- Fotos e data de quando começou

PASSO A PASSO

1. Isole o risco: desligue o disjuntor da área molhada se precisar e sinalize.
2. Peça ao zelador ou a um profissional a verificação da origem.
3. Origem em área comum: o condomínio conserta. Origem em unidade: o proprietário repara, e o síndico intermedeia o acesso.
4. Se o morador não colaborar, notifique por escrito com prazo.
5. Registre tudo (fotos, laudo, orçamentos) para a prestação de contas.

COMUNIQUE CORRETAMENTE

Avise os atingidos sobre o que foi encontrado e o prazo do conserto. Com o morador causador, notificação por escrito.

Base: Código Civil, art. 1.336, I e IV; art. 1.348 (síndico zela pela conservação das partes comuns).

MAPAS DE AÇÃO · 2 DE 7

Situações do **dia a dia**

3 Obra ou reforma em apartamento

ENTENDA A SITUAÇÃO

Reforma sem controle derruba parede estrutural, entope prumada e enche o prédio de entulho. A norma técnica dá ao síndico o direito de pedir documentos.

O QUE VERIFICAR ANTES DE AGIR

- O que a obra vai mexer: parede, hidráulica, elétrica, gás, fachada
- Se há responsável técnico (ART ou RRT) e plano de reforma
- Horários e regras de obra do regimento

PASSO A PASSO

1. Receba o pedido por escrito antes do início, com descrição da obra.
2. Peça o plano de reforma e a ART/RRT quando a obra mexer em estrutura, instalações ou fachada.
3. Combine horário, uso do elevador, proteção das áreas comuns e descarte do entulho.
4. Entregue as regras ao morador e à portaria (comunicado 2 deste kit).
5. Acompanhe: obra fora do combinado se interrompe por escrito.

COMUNIQUE CORRETAMENTE

Comunicado aos vizinhos com período e horários. Ao morador, as regras por escrito, com cópia na portaria.

Base: ABNT NBR 16280 (reformas em edificações) e convenção do condomínio.

4 Mudança de morador

ENTENDA A SITUAÇÃO

Mudança sem agendamento trava o elevador, risca o hall e deixa gente desconhecida circulando. Regra clara evita tudo isso.

O QUE VERIFICAR ANTES DE AGIR

- Horários e dias permitidos no regimento
- Se existe termo de responsabilidade por danos
- Cadastro do novo morador (nome, contatos, veículos, pets)

PASSO A PASSO

1. Agende data e horário com antecedência e avise a portaria.
2. Proteja o elevador e o hall (cobertura e proteção de parede).
3. Faça o cadastro do morador antes da entrada dos móveis.
4. Vistorie as áreas comuns antes e depois; dano identificado é cobrado do responsável.
5. Entregue as regras de convivência (comunicado 6 deste kit).

COMUNIQUE CORRETAMENTE

Confirme por escrito ao morador o dia e as regras. Avise a portaria e, se precisar, os vizinhos do andar.

Base: Regimento interno e Código Civil, art. 1.336, I (despesas e danos).

MAPAS DE AÇÃO · 3 DE 7

Situações do dia a dia

5 Inadimplência

ENTENDA A SITUAÇÃO

Cota atrasada é dinheiro de todos que falta no caixa. A cobrança deve ser firme, por escrito e sem expor o devedor.

PASSO A PASSO

1. Até 30 dias: lembrete amigável (comunicado 5 deste kit).
2. Após 30 dias: notificação formal com prazo para pagar ou parcelar.
3. Sem resposta: encaminhe à administradora ou ao advogado para protesto ou cobrança judicial.
4. Registre cada passo com data.
5. Nunca exponha o nome do devedor em mural, grupo ou assembleia.

O QUE VERIFICAR ANTES DE AGIR

- Quantos meses em atraso e o valor com juros e multa
- O que a convenção prevê (juros, multa, protesto)
- Se há acordo anterior descumprido

COMUNIQUE CORRETAMENTE

Cartas individuais e sigilosas. Na assembleia, só o total da inadimplência, sem nomes.

Base: Código Civil, art. 1.336, § 1º (juros de 1% ao mês e multa de 2%); CPC, art. 784, X (cota condominial é título executivo).

6 Animal de estimação

ENTENDA A SITUAÇÃO

Proibir animais de forma geral não se sustenta mais. O que se regula é o comportamento: segurança, higiene e sossego.

PASSO A PASSO

1. Mantenha cadastro simples dos animais do prédio.
2. Queixa de barulho ou sujeira: trate como infração de convivência (advertência, depois multa).
3. Risco real (animal agressivo solto): exija contenção imediata e notifique por escrito.
4. Proibição total só com base em risco comprovado, e com orientação jurídica.

O QUE VERIFICAR ANTES DE AGIR

- O que o regimento diz sobre circulação (coleira, colo, elevador de serviço)
- Se a queixa é de risco (ataque), sujeira ou barulho
- Se há cadastro do animal

COMUNIQUE CORRETAMENTE

Com o dono: por escrito, citando a regra descumprida. Com o reclamante: o que foi feito, sem expor o vizinho.

Base: STJ, REsp 1.783.076 (2019): convenção não pode proibir animais de forma genérica; vale a análise de risco e incômodo.

MAPAS DE AÇÃO · 4 DE 7

Situações do **dia a dia**

7 Vaga de garagem e veículo irregular

ENTENDA A SITUAÇÃO

Carro na vaga do outro, moto no corredor, veículo abandonado: a garagem concentra conflitos e risco de acidente.

O QUE VERIFICAR ANTES DE AGIR

- Se a vaga é vinculada à unidade ou rotativa, pela convenção
- Se o veículo é de morador, visitante ou desconhecido
- Se há sinalização e regras de velocidade e de motos

PASSO A PASSO

1. Identifique o veículo pela portaria (cadastro de placas).
2. Primeira vez: aviso no para-brisa e conversa.
3. Repetição: advertência por escrito e multa conforme a convenção.
4. Nunca remova ou tranque o veículo por conta própria.
5. Veículo abandonado: notifique o dono e registre em assembleia antes de qualquer medida.

COMUNIQUE CORRETAMENTE

Aviso padrão no veículo e notificação ao morador. Regras da garagem afixadas na entrada.

Base: Convenção do condomínio; Código Civil, art. 1.331, § 1º (vagas) e art. 1.336.

8 Conflito entre moradores

ENTENDA A SITUAÇÃO

O síndico não resolve briga pessoal. Ele garante que as regras valham para todos e registra o que acontece no condomínio.

O QUE VERIFICAR ANTES DE AGIR

- Se o conflito envolve regra do condomínio (barulho, pet, vaga) ou só desavença pessoal
- Se houve agressão ou ameaça (caso de polícia)
- O que está registrado na portaria

PASSO A PASSO

1. Ouça os dois lados separadamente e anote.
2. Se há regra descumprida, aplique o procedimento normal (advertência, multa).
3. Se é só desentendimento pessoal, diga por escrito que o condomínio não é parte.
4. Agressão ou ameaça: oriente a procurar a polícia e registre a ocorrência.
5. Se o problema é coletivo, leve para a assembleia.

COMUNIQUE CORRETAMENTE

Sempre por escrito, neutro, citando regras e não pessoas.

Base: Código Civil, art. 1.337, parágrafo único (comportamento antissocial).

MAPAS DE AÇÃO · 5 DE 7

Situações do dia a dia

9 Uso indevido de área comum

ENTENDA A SITUAÇÃO

Salão sem reserva, churrasqueira suja, piscina fora de hora. Área comum funciona com reserva, termo e horário.

PASSO A PASSO

1. Mantenha agenda de reservas na portaria e termo de responsabilidade.
2. Vistorie com o morador na entrega e na devolução.
3. Dano ou limpeza extra: cobre do responsável com base no termo.
4. Uso fora das regras: advertência, depois multa.
5. Reclamação recorrente: revise a regra em assembleia.

O QUE VERIFICAR ANTES DE AGIR

- Regras de reserva, horário, lotação e limpeza no regimento
- Se existe termo de uso assinado
- Estado da área antes e depois (fotos)

COMUNIQUE CORRETAMENTE

Regras afixadas na própria área. Ao infrator, por escrito.

Base: Regimento interno; Código Civil, art. 1.335, II e art. 1.336, IV.

10 Danos ao patrimônio

ENTENDA A SITUAÇÃO

Porta de vidro quebrada, portão batido, jardim pisoteado. Quem causou paga; o condomínio só arca quando não há responsável.

PASSO A PASSO

1. Registre na hora: fotos, data, testemunhas, imagens de câmera.
2. Faça o reparo urgente se houver risco (vidro, portão).
3. Identificado o responsável, notifique por escrito com o orçamento e o prazo.
4. Sem acordo, cobre como despesa do condômino responsável.
5. Sem responsável identificado, acione o seguro ou lance como despesa comum.

O QUE VERIFICAR ANTES DE AGIR

- Quem causou (morador, visitante, prestador, mudança) e se há imagem de câmera
- Se há seguro que cubra
- Orçamento do conserto

COMUNIQUE CORRETAMENTE

Notificação formal ao responsável; aos moradores, aviso do conserto e do prazo.

Base: Código Civil, art. 927 (quem causa dano repara) e art. 1.336, I.

MAPAS DE AÇÃO · 6 DE 7

Situações do **dia a dia**

11 Encomenda extraviada ou dúvida na portaria

ENTENDA A SITUAÇÃO

Quando a portaria recebe, o condomínio assume a guarda. Registro na entrada e assinatura na retirada evitam a maior parte das reclamações.

O QUE VERIFICAR ANTES DE AGIR

- Se a portaria registrou a entrada (folha de controle deste kit)
- Quem retirou e se assinou
- Imagens de câmera do período

PASSO A PASSO

1. Confira o registro de recebimento e de retirada.
2. Veja as imagens da portaria no período.
3. Localizada: devolva e registre. Não localizada: registre a ocorrência e comunique o morador por escrito.
4. Oriente a equipe: toda encomenda anotada na hora, retirada só com assinatura.
5. Caso de valor alto sem registro: avalie com a administradora a responsabilidade do condomínio.

COMUNIQUE CORRETAMENTE

Resposta por escrito ao morador com o que foi apurado. Regra de encomendas afixada na portaria.

Base: Regimento interno e procedimento de portaria.

12 Problema com empresa terceirizada ou prestador

ENTENDA A SITUAÇÃO

O síndico fiscaliza o serviço, mas quem comanda o funcionário terceirizado é a empresa. Falar com o supervisor, e não dar ordem ao funcionário, protege o condomínio.

O QUE VERIFICAR ANTES DE AGIR

- O que o contrato prevê (escopo, horários, cobertura de faltas, supervisão)
- Se o problema é pontual ou repetido
- Se a empresa entrega as certidões e guias (INSS, FGTS) todo mês

PASSO A PASSO

1. Registre o problema com data e evidência (foto, relato).
2. Acione o supervisor da empresa e peça resposta por escrito.
3. Repetição: notifique formalmente citando a cláusula do contrato e o prazo para corrigir.
4. Exija mensalmente as guias e certidões que o contrato prevê.
5. Sem solução: aplique as penalidades do contrato ou troque de empresa.

COMUNIQUE CORRETAMENTE

Sempre com a empresa, por escrito. Nunca orientação direta ao funcionário terceirizado.

Base: Contrato de prestação de serviços; Lei 6.019/1974 (terceirização) e Súmula 331 do TST (responsabilidade subsidiária).

MAPAS DE AÇÃO · 7 DE 7

Situações do **dia a dia**

13 Funcionário faltou e o posto ficou descoberto

ENTENDA A SITUAÇÃO

Portaria vazia ou limpeza sem fazer é o que o morador vê primeiro. Cobertura combinada antes evita imprevisto.

O QUE VERIFICAR ANTES DE AGIR

- Se o posto é de equipe própria ou terceirizada
- O que o contrato ou a escala prevê para cobertura
- Quais tarefas não podem esperar (portaria, lixo, limpeza de entrada)

PASSO A PASSO

1. Terceirizado: acione a empresa na hora e cobre o reserva no prazo do contrato.
2. Equipe própria: acione o folguista ou redistribua tarefas, anotando horas extras.
3. Priorize o que afeta segurança e higiene.
4. Registre a falta e a cobertura no livro de ocorrências.
5. Falta recorrente: trate com a empresa ou aplique o procedimento disciplinar.

COMUNIQUE CORRETAMENTE

Aviso curto aos moradores se o serviço for afetado (ex.: portaria em horário reduzido).

Base: Contrato de prestação de serviços; escala de trabalho.

14 Emergências: incêndio, elevador parado, falta de água ou de luz

ENTENDA A SITUAÇÃO

Na emergência não se improvisa: o número certo, o procedimento certo e o registro depois.

O QUE VERIFICAR ANTES DE AGIR

- Se a lista de contatos de emergência está na portaria (folha deste kit)
- Onde ficam os registros de água, gás e o quadro de luz geral
- Se a brigada ou os porteiros sabem usar extintores e alarme

PASSO A PASSO

1. Incêndio: acione o alarme, ligue 193, evacue pelas escadas e nunca use o elevador.
2. Elevador parado com pessoas: acalme por interfone, chame a empresa de manutenção; só os Bombeiros ou o técnico abrem a porta.
3. Falta de água: confira bombas e boia antes de ligar para a concessionária; avise os moradores.
4. Falta de luz: confira o disjuntor geral e a luz de emergência; só então acione a concessionária.
5. Depois: registre a ocorrência e revise o que falhou.

COMUNIQUE CORRETAMENTE

Aviso rápido no grupo e no hall, com o que aconteceu, o que está sendo feito e a previsão.

Base: Procedimentos do Corpo de Bombeiros e da empresa de elevadores. Contatos na folha de emergência deste kit.

COMUNICADO 1 DE 7 · MANUTENÇÃO

Troque o que está [entre colchetes]. Afixe no elevador e no hall.

[NOME DO CONDOMÍNIO]

Aviso: limpeza da caixa d'água

Prezados moradores,

No dia [data], das [hora] às [hora], a caixa d'água será limpa.

Nesse horário, vai faltar água em [todo o prédio / bloco].

O que fazer:

- Guarde água antes do horário.
- Deixe as torneiras fechadas durante o serviço.
- Quando a água voltar, abra a torneira por um tempo até sair limpa.

Se algo mudar, avisaremos antes.

Dúvidas: [portaria / telefone / WhatsApp].

Obrigado pela compreensão.

[Nome do síndico]

Síndico(a) · [data do aviso]

Dica: avise alguns dias antes e repita na véspera. Este modelo serve também para dedetização, lavagem da garagem e pintura. Basta trocar o serviço.

COMUNICADO 2 DE 7 · OBRA

Troque o que está [entre colchetes]. Use os horários do regimento do seu prédio.

[NOME DO CONDOMÍNIO]

Aviso: obra no apartamento [número]

Prezados moradores,

O apartamento [número] fará [tipo de obra] de [data] a [data].

Regras da obra:

- Horário: [dias], das [hora] às [hora].
- Sem barulho em [domingos e feriados].
- Todo trabalhador se identifica na portaria.
- Entulho ensacado e levado pelo morador. Nada na lixeira do prédio.
- Material só pelo [elevador de serviço], com proteção.
- Áreas comuns limpas no fim de cada dia.

Reclamações ou dúvidas: [portaria / telefone / WhatsApp].

[Nome do síndico]

Síndico(a) · [data do aviso]

Antes de liberar a obra: confira o que a convenção, o regimento interno e a prefeitura exigem (documentos, responsável técnico, horários). Entregue uma cópia das regras ao morador e à portaria.

COMUNICADO 3 DE 7 · ASSEMBLEIA

Modelo simples. **Antes de usar, confira a convenção do seu condomínio.**

[NOME DO CONDOMÍNIO]

Convocação para assembleia [ordinária / extraordinária]

Prezados condôminos,

Convidamos todos para a assembleia do condomínio:

- **Data:** [dia/mês/ano]
- **Local:** [salão de festas / link, se for on-line]
- **1ª chamada:** [hora] · **2ª chamada:** [hora]

Assuntos:

- [ex.: prestação de contas]
- [ex.: orçamento do próximo ano]
- [outro assunto]

Quem não puder ir pode mandar um representante com procuração, conforme a convenção.

[Nome do síndico]

Síndico(a) · [data]

Importante: siga a convenção do seu condomínio. É ela que define quem convoca, com quantos dias de antes, como avisar e quantos votos cada assunto precisa. Na dúvida, fale com a administradora.

COMUNICADO 4 DE 7 · NOTIFICAÇÃO

Carta individual ao condômino. Entregue com protocolo ou envie por e-mail com confirmação.

[NOME DO CONDOMÍNIO]

Notificação de infração

Ao(À) Sr(a). [nome], unidade [número].

No dia [data], às [hora], foi registrado(a) [descrever o fato: barulho após o horário permitido, obra fora do horário, veículo em vaga de terceiro etc.].

O fato descumpre o [artigo ou item] da [convenção / regimento interno], que determina [transcrever a regra].

Esta é uma [advertência / notificação de multa]. [Em caso de multa: valor de R\$ ____, conforme a convenção, com vencimento em ____.]

Em caso de nova ocorrência, serão aplicadas as penalidades previstas na convenção e no Código Civil (art. 1.336, § 2º, e art. 1.337).

Se discordar, o(a) condômino(a) pode apresentar resposta por escrito em até [prazo] dias, que será avaliada pelo síndico e pelo conselho.

[Nome do síndico]

Síndico(a) · [data]

Recebido em ____/____/____ por: _____

Antes de multar: advertência por escrito primeiro, salvo infração grave. Multa só com previsão na convenção e com direito de defesa. Guarde o protocolo de entrega.

COMUNICADO 5 DE 7 · COBRANÇA AMIGÁVEL

Carta individual e sigilosa. Nunca em mural, grupo ou assembleia.

[NOME DO CONDOMÍNIO]

Aviso de cota em atraso

Prezado(a) Sr(a). [nome], unidade [número],

Consta em aberto a(s) cota(s) condominial(is) de [mês/ano], no valor original de R\$ [valor]. Com juros de 1% ao mês e multa de 2%, previstos no Código Civil (art. 1.336, § 1º), o valor atualizado em [data] é de R\$ [valor].

Se o pagamento já foi feito, desconsidere este aviso e nos envie o comprovante.

Caso contrário, pedimos a regularização até [data]. Se preferir parcelar, procure a administração: [telefone / e-mail / WhatsApp].

Sem retorno nesse prazo, a cobrança seguirá para [administradora / protesto / cobrança judicial], com os custos previstos em lei.

A cota de cada unidade mantém a limpeza, a portaria, a manutenção e as contas do prédio. Contamos com você.

[Nome do síndico]

Síndico(a) · [data]

Sequência sugerida: este aviso até 30 dias de atraso; notificação formal após 30 dias; administradora ou advogado após 60. Registre cada envio com data.

COMUNICADO 6 DE 7 · MUDANÇA

Entregue ao morador que chega ou que sai, junto com o cadastro. Uma cópia fica na portaria.

[NOME DO CONDOMÍNIO]

Orientações para mudança

Seja bem-vindo(a) ao condomínio. Para que a mudança corra bem para todos:

- **Agendamento:** informe a data à administração com [prazo] de antecedência.
- **Horário:** [dias], das [hora] às [hora]. Não há mudança aos [domingos e feriados].
- **Elevador:** use o [elevador de serviço], com a proteção instalada pela portaria.
- **Equipe da mudança:** todos se identificam na portaria com documento.
- **Áreas comuns:** hall, corredores e garagem ficam livres ao final do dia. Dano identificado é de responsabilidade do morador.
- **Cadastro:** entregue antes da mudança o cadastro de moradores, veículos e animais.
- **Lixo e embalagens:** caixas e plásticos vão para [local], dobrados.

Dúvidas: [portaria / telefone / WhatsApp].

[Nome do síndico]

Síndico(a) · [data]

Ciente: _____ Unidade: _____ Data: ____/____/____

Vistorie antes e depois com o morador e anote na ordem de serviço qualquer dano. Mudança sem agendamento: a portaria avisa o síndico antes de liberar.

COMUNICADO 7 DE 7 · BOLETIM DO MÊS

Uma página por mês, no mural e no grupo. Transparência evita a maior parte das perguntas na assembleia.

[NOME DO CONDOMÍNIO]

Boletim do mês de [mês/ano]

O que foi feito	[serviços e manutenções concluídos no mês]
Em andamento	[obras, orçamentos, contratações]
Contas do mês	Receita: R\$ [valor] · Despesa: R\$ [valor] · Fundo de reserva: R\$ [valor] · Inadimplência: [%]
Avisos	[regras lembradas, mudanças, datas de serviço com interrupção]
Próximo mês	[o que está programado]
Assembleia	[data prevista e pauta inicial]

Dúvidas e sugestões: [canal de atendimento]. O balancete completo está disponível em [onde].

[Nome do síndico]

Síndico(a) · [data]

Dica: números redondos e linguagem simples. Sem nome de inadimplente. Publique sempre na mesma data do mês.

FOLHA PARA A PORTARIA

Contatos de emergência

Preencha, imprima e deixe à vista na portaria e na administração. Revise todo mês (checklist mensal, bloco 3).

Emergência pública

Corpo de Bombeiros	193
SAMU (ambulância)	192
Polícia Militar	190
Defesa Civil	199
Polícia Civil	197
Disque Denúncia	181

Concessionárias (Belo Horizonte e região)

Água e esgoto (Copasa)	115
Energia (Cemig)	116
Gás canalizado	_____
Prefeitura (BH Resolve / 156)	156
Hospital mais próximo	_____
Outro	_____

Condomínio

Síndico(a)	_____
Subsíndico(a)	_____
Conselho	_____
Administradora	_____
Zelador	_____
Supervisor da portaria / limpeza	_____

Fornecedores

Elevadores (24 h)	_____
Portões e interfone	_____
Câmeras e alarme	_____
Bombas e hidráulica	_____
Eletricista	_____
Seguradora (sinistro)	_____

Em caso de incêndio: alarme, 193, evacuar pelas escadas, nunca pelo elevador. **Elevador parado com pessoas:** acalmar pelo interfone e chamar a empresa; só técnico ou Bombeiros abrem a porta. **Cheiro de gás:** fechar o registro, não acionar interruptores, ventilar e chamar a concessionária.

TAREFA FACILITIES SERVICES

Quer terceirizar com quem **faz isso há 15 anos?**

A Tarefa atende condomínios e empresas em Belo Horizonte desde 2011. Você cuida da gestão. A gente cuida da execução.

Limpeza e conservação

Áreas comuns limpas no dia a dia

Portaria, vigia e controle de acesso

Entrada de pessoas e veículos e ronda no condomínio

Zeladoria

Rotina e conservação do prédio

Jardinagem

Jardins e áreas verdes cuidados

Limpeza pós-obra

Espaço pronto para usar

Limpeza de eventos

Antes, durante e depois

Peça uma proposta pelo WhatsApp

(31) 98461-1036

SITE

www.grupotarefa.com.br

INSTAGRAM

[@grupotarefa](https://www.instagram.com/grupotarefa)