



ESCOLA DE SÍNDICOS

## AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS DO LIVRO *SÍNDICO-ADMINISTRADOR*

Na página 194, da primeira edição, do livro Síndico-Administrador você foi convidado a realizar uma avaliação dos conhecimentos adquiridos. Esta avaliação é uma preparação prévia à participação do curso on line.

ENVIE SUAS RESPOSTAS PARA O E-MAIL [vanderlei@escoladesindicos.com.br](mailto:vanderlei@escoladesindicos.com.br) e receba o seu percentual de acerto. Exemplo: 1d; 10c, etc.

ESCOLHA UMA DAS QUATRO ALTERNATIVAS COMO RESPOSTA.

Vamos começar?

1. Você já descobriu, no capítulo VI do livro Síndico-Administrador que, segundo o modelo de administrar conflitos de Kenneth Thomas, existem cinco tipos de reações, que as pessoas assumem mediante os conflitos.

Abaixo encontra-se uma situação conflituosa, muito comum no dia a dia do síndico. Põe-se na posição deste síndico e faça a sua escolha correta.

Já é a terceira vez que dona Zulmira (uma viúva de 88 anos de idade) solicita à faxineira para limpar a sujeira do seu cachorrinho. Carlo o síndico, já enviou quatro avisos à ela sobre possível penalidade. Hoje, acaba de ocorrer novamente. E o vizinho da frente, Sr. Pedro, assistindo novamente a cena indigna-se com a passividade do síndico. Já exaltado, Pedro bate à porta do apartamento do síndico e faz a reclamação, exigindo providências concretas e imediatas, pois o regimento interno do condomínio lhe dá plena cobertura. Ocorre que o vizinho reclamante, Sr. Pedro tem uma filha, que é a única que coloca o lixo na calçada, para a sua maior comodidade, o que é proibido pelo regimento, e nunca foi penalizada, muito embora já tenha recebido um terceiro aviso. E Pedro sabe bem desta realidade.

De acordo com a situação acima assinale a reação mais adequada do síndico para **adaptar-se** totalmente o desejo do Sr. Pedro.

a) A sua reclamação tem procedência. Eu lhe proponho o seguinte: tentarei falar com a dona Zulmira com calma, pois ela já é uma senhora idosa e viúva. E, afinal de con-

tas eu não vejo muita razão de sermos rígidos com ela, ao ponto de multá-la em um salário mínimo por isso, enquanto há outros infratores que não estão sendo penalizados. O Sr. quer que eu seja duro com todos os demais, eu serei. Combinado?

b) ...bem Sr. José... diante desta situação desagradável vou atender a sua reclamação e tomar as providências de acordo com o nosso regimento interno.

c) Sr. José, meu critério é evitar multas em certas situações. Assim eu mantenho a ordem e consigo as coisas de uma maneira menos conflituosa. Com uns demora mais que outros. Obrigado pela colaboração.

d) Nenhuma das respostas é a correta.

2. De acordo com o caso acima qual é o comportamento mais adequado para que o síndico seja um pouco **agressivo e cooperador** com o Sr. José? Pois a inadimplência deve ser tratada como seriedade e sem exceções.

a) A sua reclamação tem procedência. Eu lhe proponho o seguinte: tentarei falar com a dona Zulmira com calma, pois ela já é uma senhora idosa e viúva. E, afinal de contas eu não vejo muita razão de sermos rígidos com ela, ao ponto de multá-la em um salário mínimo por isso, enquanto há outros infratores que não estão sendo penalizados. O Sr. quer que eu seja duro com todos os demais, eu serei. Combinado?

b) ...mas senhor, eu não quero desmerecer o assunto. Ele é importante, mas o porteiro acaba de me chamar lá em baixo. Outro dia a gente discute isto, ok?

c) A sua reclamação tem procedência. Eu lhe proponho o seguinte: tentarei falar com a dona Zulmira com calma, pois ela já é uma senhora idosa e viúva. E, afinal de contas eu não vejo muita razão de sermos rígidos com ela, ao ponto de multá-la em um salário mínimo por isso, enquanto há outros infratores que não estão sendo penalizados. O Sr. quer que eu seja duro com todos os demais, eu serei. Combinado?

d) Nenhuma das respostas é a correta

3. Com o novo código civil ficou mais fácil afastar o síndico. Doravante podemos afastá-lo com:

- a) A maioria absoluta dos votos;
- b) A maioria simples dos votos;
- c) Com 2/3 dos votos;
- d) Nenhuma das respostas é a correta.

4. A instalação de um condomínio ocorre quando a construtora:

- a) Inicia as fundações, segundo o projeto vendido aos compradores;
- b) Formaliza as individualizações, registrando-as em cartório;

- c) Transfere o prédio aos compradores, através de uma reunião entre os futuros condôminos;
- d) Nenhuma das respostas é a correta.

5. Eleger-se síndico em um condomínio poderá exigir do candidato alguns esforços necessários, principalmente quando ele tiver alguns concorrentes ao cargo. A primeira coisa que ele deve realizar é:

- a) Pensar em um plano bem elaborado;
- b) Montar a sua chapa;
- c) Fazer uma auto avaliação sobre suas competências para assumir tal façanha;
- d) Nenhuma das respostas é a correta.

6. Nesta caminhada, rumo à eleição, em segundo lugar o candidato deve:

- a) Realizar um plano criterioso que contemple as necessidades e desejos da maioria;
- b) Realizar um levantamento das necessidades em geral do condomínio;
- c) Preparar a apresentação da sua plataforma para o dia da eleição;
- d) Nenhuma das respostas é a correta.

7. Uma das vantagens que um condomínio terá com a contratação de um síndico profissional é:

- a) O baixo valor que o profissional cobra;
- b) O profissional passa oito horas por dia no condomínio;
- c) A tendência é minimizar os conflitos pessoais;
- d) Nenhuma das respostas é a correta.

8. Uma micro empresa de serviços de gestão profissional em condomínios é uma organização pequena, mas que precisa ser controlada, igualmente, como uma grande empresa. Para controlar a evolução da lucratividade recomenda-se que o empresário se organize contabilmente, de tal forma, que o seu custo fixo (telefone, aluguel, folha de pagamento) possa ser pago mensalmente com a receita da sua operação. A fim de que ele possa verificar se isto está sendo possível, ele deve montar um demonstrativo que mostra mensalmente a:

- a) Margem de lucro;
- b) Margem de rentabilidade;
- c) Margem de contribuição;
- d) Nenhuma das respostas é a correta.

9. O último mês de uma pequena empresa de serviços de gestão condominial profissional foi excelente. A receita mensal atingiu R\$ 12.000,00; os custos variáveis, R\$ 2.000,00. A margem que sobrou para pagar os custos fixos foi de:

- a) R\$ 24.000,00;
- b) 0,166%;
- c) R\$ 6.000,00;

d) Nenhuma das respostas é a correta.

10. Modernamente, atribuímos o termo “gestão” uma definição simplista que agrega outras figuras da administração contemporânea. Qual delas é a definição mais se aproxima da correta?

- a) Gestão é gerir decisões;
- b) Gestão é administrar eficazmente;
- c) Gestão é administrar projetos e processos;
- d) Nenhuma das respostas é a correta.

11. Uma das competências de um gestor condominial é a resiliência. Entendemos sobre ela como sendo:

- a) A capacidade do ser humano em ser inovador;
- b) A exigência por novas maneiras de administrar processos e projetos;
- c) A capacidade do ser humano em reagir positivamente às constantes mudanças ao nosso redor;
- e) Nenhuma das respostas é a correta.

12. Uma outra competência do síndico é ter uma visão sistêmica das coisas ao seu redor. Visão sistêmica é:

- a) Saber ver as coisas, sistematicamente, uma após outra;
- b) Ter a capacidade de uma visão do todo: visão macro;
- c) Ter capacidade de manter-se numa só direção após a decisão tomada;
- d) Nenhuma das respostas é a correta.

13. Há certos condomínios edifícios que adota a autogestão como modelo para a sua administração. Autogestão é:

- a) O síndico administrar sozinho sem nenhuma ajuda;
- b) É desenvolver uma administração autocrática;
- c) É administrar um condomínio sem a ajuda de uma Administradora;
- d) Nenhuma das respostas é a correta.

14. Muitas vezes o nome do condomínio pode causar desconforto ou estranheza. É possível trocá-lo?

- a) Sim. Desde que seja nomeada uma assembléia específica, e com votos da maioria simples;
- b) Sim. Desde que seja nomeada uma assembléia específica e com votos da maioria absoluta dos proprietários;
- c) Não é possível, pois o código civil não contempla esta mudança;
- d) Nenhuma das respostas é a correta.

15. Há condomínios que nele poderá habitar pessoas de cujas faculdades mentais não se encontram em condições de conviver socialmente com outros moradores. Se chegar ao extremo desta pessoa começar a ameaçar a integridade física de alguém o síndico deve:

- a) Cortar-lhe a água, interfonos e correspondências como maneira dela parar com as agressões;
- b) Chamar a polícia e tentar expulsá-la do condomínio;
- c) Ir na delegacia e realizar um boletim de ocorrências por “preservação de direito” (do síndico), para demonstrar que foram tomadas as providências devidas;
- d) Nenhuma das respostas é a correta.

17. Em uma negociação existem muitos comportamentos que se podem adotar para buscar vantagens em uma negociação. São 5, os fatores que podem influenciar para um resultado final satisfatório: tempo, planejamento, poder, sondagem e o fator estratégia. Quando um fornecedor propõe ao síndico a sua primeira oferta, com 5% a menos que todos os concorrentes, a melhor reação do síndico deve ser:

- a) A de partir logo para a assinatura do contrato, antes que o fornecedor desista;
- b) A de pedir mais 5% de desconto, pois quem pode dar 5% pode dar mais o dobro;
- c) A de dizer simplesmente: Não. O que mais você pode dar de desconto?
- d) Nenhuma das respostas é a correta.

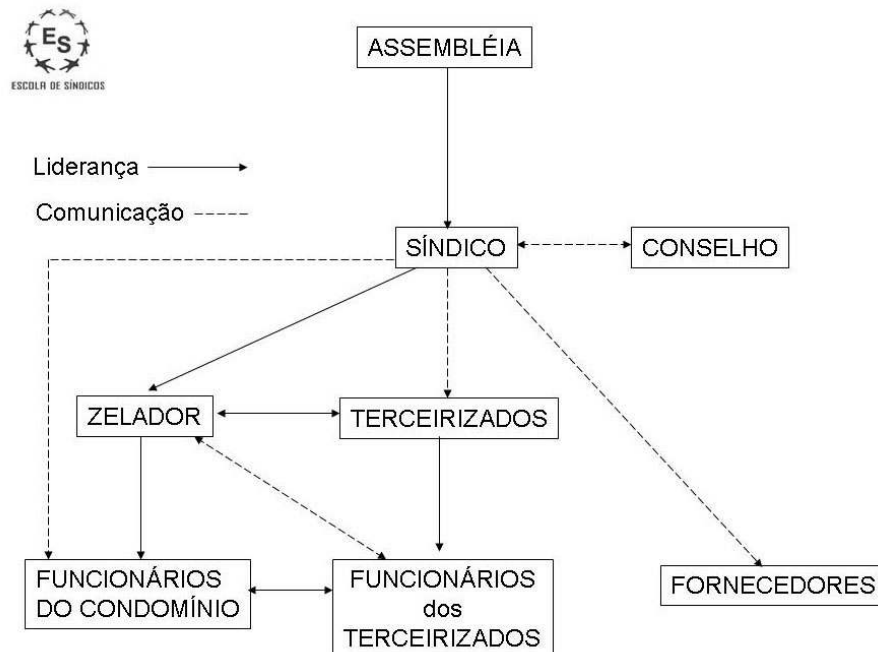
18. De extrema importância é a questão do quorum. O conceito de quorum arrima-se em um número mínimo de votos exigidos por lei ou convenção condominial para aprovação de determinado assunto inserido em pauta. Salienta-se, que alguns assuntos requerem um número legal para quorum, este dividi-se em maioria absoluta ou maioria simples. Maioria absoluta é:

- a) A maioria dos presentes na assembléia;
- b) A maioria dos proprietários do condomínio;
- c) A maioria dos que tomaram conhecimento através da convocação protocolada;
- d) Nenhuma das respostas é a correta.

19. De acordo com o Código Civil brasileiro, capítulo VII, Lei 10.406/02 DO CONDOMÍNIO EDILÍCIO, em seu artigo 1.354 a assembléia não pode ser deliberada se todos os condôminos não forem convocados para a reunião. Isto significa dizer que:

- a) Devemos afixar, em todos os murais do condomínio, um aviso da existência da assembléia com antecedência de no mínimo 10 dias antes da realização da mesma;
- b) Devemos afixar, em todos os murais do condomínio, uma aviso no qual conste: data, local, horários da primeira e segunda chamada e a pauta sobre os assuntos a serem discutidos;

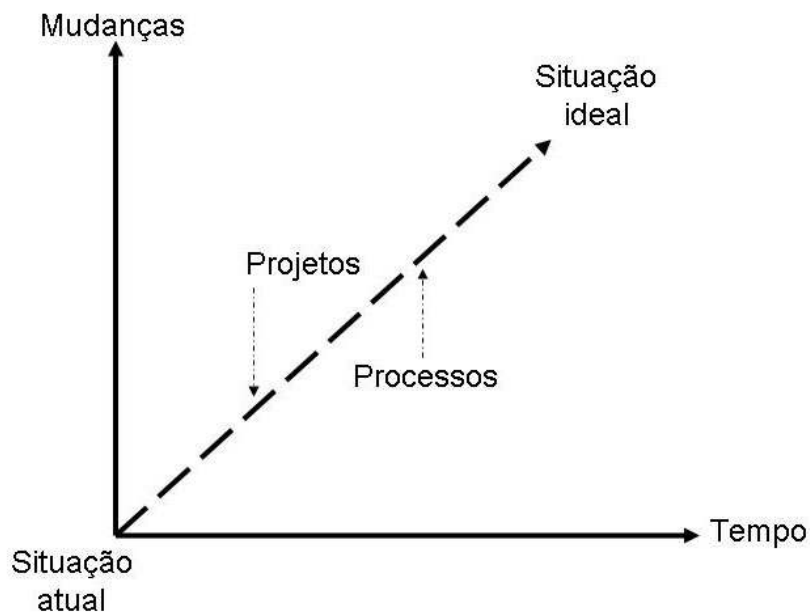
- c) Devemos convocar, por escrito, todos os condôminos, através de convocação protocolada e com todas as informações sobre local, horário, primeira e segunda chamadas e pautas a serem discutidas;
- d) Nenhuma das respostas é a correta.
20. No Anexo III encontra-se uma ajuda aos condôminos, para o caso de atualização na convenção do seu condomínio. Pergunta-se se é permitida a modificação neste instrumento legal quando se trata de proibir o uso de toldos externos, e sobretudo a proibição de colocarem-se letreiros, placas e cartazes de publicidade ou quaisquer outros avisos do gênero?
- a) Sim.
- b) Não é possível.
- c) Só para convenções elaboradas antes do Novo Código Civil Brasileiro;
- d) Nenhuma das respostas é a correta.
21. Um determinado condomínio possui 4 torres (edifícios). Em cada torre habitam 25% dos condôminos.
- a) No artigo da Lei do Condomínio Edifício 10.406/02, em seu artigo 1.354, transcrita no anexo II, menciona que apenas 2/3 dos condôminos ter recebido a convocação será o suficiente para a assembléia deliberar as questões de constantes na pauta da convocação.
- b) Este mesmo artigo obriga que a convocação seja distribuída à totalidade dos condôminos;
- c) Este mesmo artigo obriga que a convocação seja realizada à 50% dos condôminos;
- d) Nenhuma das respostas é a correta.
22. Um condômino prejudicado que não recebeu convocação da assembléia o mesmo terá o direito de:
- a) Anular a assembléia;
- b) Participar da assembléia e reclamar os seus direitos;
- c) Comparecer nesta assembléia e destituir o síndico;
- d) Nenhuma das respostas é a correta.
23. O diagrama abaixo demonstra que o síndico tem ascendência sobre determinadas camadas hierárquicas deste condomínio, as quais são:



- Terceirizados;
- Zelador;
- Fornecedores;
- Nenhuma das respostas é a correta.

24. Projeto é toda a ação que tem início, meio e fim. Mesmo que seja para melhorar um processo existente. O diagrama abaixo demonstra que o planejamento tem a sua origem a partir de uma situação atual, ou seja, talvez de alguma atividade que precise ser melhorada.

#### PLANEJAMENTO



Esta situação que precisa ser melhorada é denominada de:

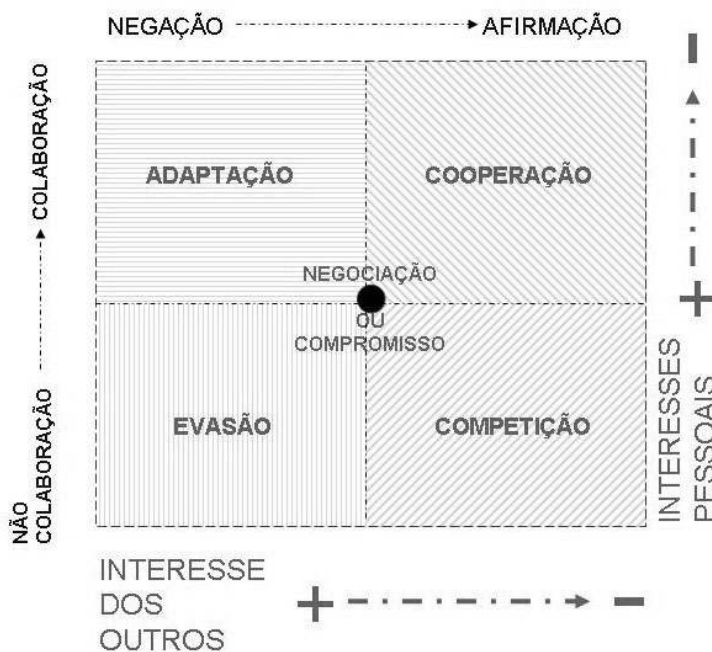
- a) Planejamento;
- b) Mudanças;
- c) Situação ideal;
- d) Nenhuma das respostas é a correta.

24. Você é o síndico de um condomínio onde as caixas d'água estão sendo limpas. de repente você é chamado pelo porteiro para apartar uma discussão que está ocorrendo entre dois serventes da empresa terceirizada de limpeza das caixas d'água. Você é uma pessoa que não atura bagunça em seu condomínio, e é muito exaltado. Muitas vezes você já se incomodou, desnecessariamente, com este comportamento. De acordo com o diagrama abaixo você tem 5 atitudes a tomar mediante deste conflito entre eles.

Qual das atitudes abaixo poderá ser a mais sensata:

- a) Adaptação;
- b) Cooperação;
- c) Evasão;
- d) Nenhuma das respostas é a correta.

Administração de Conflitos  
MODELO BIDIMENSIONAL DE  
*Kenneth Thomas*



**ESCOLHA SUA RESPOSTA, ENTRE CERTA OU ERRADA EM RELAÇÃO AS AFIRMATIVAS ABAIXO.**

25. Condomínios edilícios são condomínios construídos exclusivamente em edifícios.

- a) Certa.  
b) Errada.
26. O anexo II, do livro Síndico-Administrador , página 173, diz respeito a Lei 10.406/02 do CONDOMÍNIO EDILÍCIO, oriundo do capítulo VII, do Código Civil Brasileiro.
- a) Certa.  
b) Errada.
27. Diante de uma situação conflituosa o síndico tem cinco formas de lidar com ela. Uma delas é **evitá-lo**, para assim ganhar tempo e pensar com calma em algumas soluções adequadas
- a) Certa.  
b) Errada.
28. Percepções opostas é quando duas pessoas estão com diferentes olhares sobre o objeto gerador do conflito. Por exemplo: o síndico está negociando uma condição de pagamento, que é o objeto gerador do conflito, com um devedor da taxa condominial. O devedor propõe saldar a dívida em 8 vezes, enquanto que o síndico pensa que em três vezes é mais justo.
- a) Certa.  
b) Errada.
29. A **complexidade** de um trabalho a ser realizado, e o **nível de conhecimento** (ou de maturidade) da pessoa que executa este trabalho influenciará diretamente no estilo de liderança do seu líder. Um novo porteiro do condomínio terceirizado vai enfrentar uma certa complexidade em seu trabalho. Pois, haverá os assinantes de jornais, as políticas restritivas do condomínio que ele ainda as desconhece. Por outro lado, o seu nível de conhecimento, nesta fase é baixo. Por isso, o supervisor dele deverá estar constantemente em contato com o síndico, ou com o zelador para que ele erre o menos possível no início.
- a) Certa.  
b) Errada.
30. No capítulo 9, o leitor estudou Gestão das despesas entre locatários e proprietários. Este capítulo trata das despesas que os locatários cobram dos proprietários no momento que o contrato de locação é denunciado.
- a) Certa.  
b) Errada
31. Conservação e reparo de antena coletiva é despesa de responsabilidade do locatário.
- a) Certa.  
b) Errada

32. O setor de arquivamento é o local onde estão guardadas as documentações dos clientes da Administradora, como atas, convenções de condomínios, contratos com fornecedores e quaisquer outros documento sob a sua guarda. Este ambiente demonstra facilmente o zelo e o padrão de organização da Administradora. Por isso, o síndico, antes de contratar os serviços de administração condominial não deve deixar de visitar este local.

- a) Certa.
- b) Errada

33. Na página 181, da primeira edição, no Anexo III, recomenda-se que o síndico promova um estudo em equipe para elaborarem a convenção definitiva do condomínio. Este trabalho ocorre, via de regra, logo após a instalação do condomínio. O resultado deste trabalho é encaminhado ao consultor jurídico do síndico para que o mesmo providencie a redação da convenção definitiva.

- a) Certa.
- b) Errada

34. Ronaldo é proprietário do apartamento 101, do condomínio Edifício Pestana. Ronaldo já está com o registro de seu imóvel em mãos, onde consta a fração ideal. Quando a conta da água foi apresentada no documento de cobrança, o seu vizinho lhe procurou, perguntando qual o valor que a administradora havia colocado no documento de cobrança de Ronaldo. Quando seu vizinho soube que era um valor abaixo do seu o mesmo, ele ficou surpreso, pois o seu apartamento era também de dois dormitórios. Por isso, nenhuma razão existiria para a conta d'água ser de valor diferente. Ronaldo, então aconselhou o vizinho a consultar a convenção do condomínio, local onde consta o índice da sua fração ideal. Se fosse igual recomendou-lhe procurar a Administradora para saber o porque da diferença.

- a) Certa.
- b) Errada

35. Com a ajuda do anexo III, pode-se revisar o conteúdo de uma convenção de condomínios e proceder-ser em sua atualização conforme a realidade atual. Cada um dos itens apresentados são merecedores de discussões entre os condôminos, através das quais poderão surgir novas clausula,s e visões novas sobre muitos aspectos não contemplados no antigo instrumento de convenção. Dentre os sete itens apresentados o que trata das PENALIDADES é o que poderá apresentar novidades sobre instrumentos constituídos há mais de 25 anos atrás.

- a) Certa.
- b) Errada

36. No anexo I são apresentados os principais cargos e suas respectivas descrições, existentes em um condomínio edilício. Podemos exigir do *porteiro diurno* que anuncie, sempre, aos moradores o nome dos visitantes que solicitarem acesso às unidades autônomas, para garantir a segurança de todos.
- a) Certa.
  - b) Errada
37. No anexo II consta a Lei 10.406/02. Em seu artigo 1.356, do Código Civil Brasileiro, Capítulo VII, da lei do Condomínio Edilício, o Conselho Fiscal tem a atribuição limitada a dar *pareceres* das contas do condomínio.
- a) Certa.
  - b) Errada
38. no estudo sobre negociação, os fatores que interferem no resultado dela o TEMPO diz respeito a experiência dos negociadores: quanto mais tempo se negocia, mais experiência se tem.
- a) Certa.
  - b) Errada.
39. Negociação sem concessões não existe, pois o ato de negociar pressupõe-se a existência de concessões.
- a) Certa.
  - b) Errada.
40. “Diga-me uma coisa, qual o desconto máximo que vocês oferecem?” Este tipo de pergunta é muito conveniente em uma negociação, pois se pode obter informações de uma forma direta.
- a) Certa.
  - b) Errada.
41. O uso do poder em ma negociação é valer-se da posição de síndico para exigir do vendedor muito mais que ele oferece. O fator PODER em uma negociação pode ser decisivo para que o síndico obtenha vantagens em uma negociação. Obter vantagem em uma negociação pode significar a obtenção de um desconto a mais ou de um preço melhor.
- a) Certa.
  - b) Errada.
42. Responder uma pergunta na forma de outra pergunta pode ser exemplificado assim: o vendedor de recarga para extintores pergunta ao síndico se ele pode efetivar a recarga ainda hoje. O síndico, sabendo da resposta em forma de pergunta res-

ponde perguntando, se ele poderia conceder três recargas gratuitas para começar ainda hoje.

- a) Certa.
- b) Errada.

43. A importância de realizar-se o exercício que responde qual o estilo preferencial de se manejar conflitos é poder identificar qual o tipo de reação que se prefere diante do conflito.

- a) Certa.
- b) Errada.

44. Convenção de um condomínio é soberana. Nem o código civil poderá anulá-la.

- a) Certa.
- b) Errada.

45. O valor do fundo de reserva é fixado entre 20 a 25% da receita do condomínio.

- a) Certa.
- b) Errada.

46. Regime de autogestão são os condomínios que dispensam o uso de administradoras, ficando o síndico executando toda a contabilidade, administração e gestão do condomínio.

- a) Certa.
- b) Errada.

47. Os processos condominiais são atividades temporais, que o síndico deve estar atento.

- a) Certa.
- b) Errada.

48. Em certo momento de uma negociação entre um síndico e um fornecedor, o mesmo pergunta ao síndico: "...então, qual é o desconto que o senhor deseja"? o síndico, usando a técnica da "bolinha de volta" responde: "qual é o desconto que você pode dar neste caso"? O síndico acaba de usar corretamente a citada técnica.

- a) Certa.
- b) Errada.

49. Venda consultiva é a abordagem de vendas aplicada em consultório de médicos.

- a) Certa.
- b) Errada.

50. O Gestor Profissional (ou síndico profissional) pode ser uma pessoa física.

- a) Certa.
- b) Errada.

ENVIE SUAS RESPOSTAS PARA O E-MAIL [vanderlei@escoladesindicos.com.br](mailto:vanderlei@escoladesindicos.com.br) e receba o seu percentual de acerto. Exemplo: 1d; 10c, etc.



ESCOLA DE SÍNDICOS