

ERIGUTEMBERG MENESES

TEORIA DAS JANELAS
QUEBRADAS

Chamada à Ação em Condomínio

EDITORA LUMEN JURIS
RIO DE JANEIRO
2026

Sumário

Capítulo 1 – A Teoria das Janelas Quebradas	1
1.1 O contexto: modernidade, desordem e medo	1
1.2 A experiência de Zimbardo (1969): o que provoca o vandalismo? ..	1
1.3 O artigo de Wilson e Kelling (1982): a teoria ganha nome	3
1.4. A prova empírica: Nova York e a Operação Tolerância Zero	4
1.4.1 O Efeito Manada	5
1.4.2 O Poder do Contexto (Malcolm Gladwell)	6
1.5 Por que funciona? O fator humano e o poder do contexto	7
1.6 A teoria aplicada aos condomínios	8
1.7 O que a teoria NÃO significa no condomínio	9
1.8 Resumo do capítulo	10
Capítulo 2 – Condomínios como Pequenas Cidades.....	13
2.1 A cidade e o condomínio: a mesma lógica	13
2.2 Breve resgate histórico	13
2.2.1 As origens remotas	14
2.2.2 O surgimento da propriedade compartilhada	15
2.2.3 O condomínio moderno no Brasil.....	15
2.3 O condomínio contemporâneo: uma cidade em miniatura.....	16
2.3.1 O que define um condomínio edilício	17

2.3.2 Condomínios-clubes: a nova geração de ecossistemas residenciais	18
2.4 Por que comparar condomínio com cidade?	21
2.5 O tamanho importa? Os números ajudam a dimensionar o fenômeno	22
2.7 Resumo do capítulo	27
Capítulo 3 – Governança Condominial:	
<i>O sistema de freios e contrapesos da pequena cidade</i>	31
3.1 O que é governança e por que aplicá-la ao condomínio.....	32
3.2 A estrutura básica da governança condominial	34
3.3. A Teoria das Janelas Quebradas Aplicada aos Condomínios.....	34
3.4. Perfil Sociodemográfico e a Transição do Voluntário ao Gestor Profissional.....	35
3.5. A Natureza da Profissionalização.....	36
3.5.1. Natureza Jurídica, Conceito e Tipologia	36
3.5.2. Requisitos Legais e Mandato	37
3.5.3. O Tripé de Competências do Síndico Profissional	37
3.5.4. Competências Técnicas (<i>Hard Skills</i>): O Alicerce da Conformidade e da Segurança Patrimonial.....	38
3.5.5. Competências Comportamentais (<i>Soft Skills</i>): O Lubrificante da Convivência Coletiva	39
3.5.6. Competências Digitais: O Multiplicador de Escala e Transparência	40
3.6. Síntese Integrada: Por que o Tripé é Indissociável?	41
3.6.1. Atribuições e Funções Legais	42

3.6.2. Limites, Proibições e Responsabilidades.....	44
3.6.3. Limites e Proibições na Atuação Síndica	44
3.6.4. Responsabilidade Civil, Criminal e Regulatória.....	45
3.6.5. Modalidades Contratuais, Remuneração e Aspectos Tributários.....	46
3.6.6. Natureza da Relação Contratual	47
3.6.7. Estrutura de Remuneração.....	47
3.6.8. Regime Tributário e Previdenciário	48
3.6.9. Cuidados Essenciais na Contratação e Gestão do Contrato...	49
3.7. Governança como Antídoto ao Declínio	50
3.7.1. A Conexão com a Teoria das Janelas Quebradas.....	50
3.7.2. O Síndico Profissional na Era dos Empreendimentos Tecnológicos	51
3.7.3. Jurisprudência Atual e Marco Legal.....	52
3.7.4. Tendências e Projeções futuras	53
3.7.5. Conclusão e Chamada à Ação: Da Teoria à Prática Condominial	55
3.7.6. Perspectiva comparada e inovação na gestão condominial	56
3.7.7. Subsíndico: atribuições e armadilhas	57
3.7.8 Conselhos Consultivo e Fiscal: diferenças que importam	60
3.7.9. Zeladorias: a operação invisível que sustenta a ordem	62
3.7.10. Gestão compartilhada: síndico + administradora	63
3.7.11. A assembleia geral e a ata: soberania com responsabilidade.....	65
3.7.12. A Ata como Documento Probatório: Riscos e Boas Práticas ...	66

3.7.13. Quadro-Síntese: Governança em Números	
— Indicadores de Efetividade.....	68
Conclusão do Capítulo: Governança como Prevenção Ativa	69
Capítulo 4 – Consertando Janelas Quebradas (Parte Física)	71
4.1 A base legal: o dever de conservação.....	71
4.2 A NBR 5674: o padrão técnico para manutenção de edificações ...	73
4.3 O manual do proprietário e do síndico	75
4.4 Tipos de manutenção e frequência recomendada	76
4.5. Responsabilidade do síndico: o que dizem os tribunais.....	77
4.5.1 O síndico pode delegar, mas não transferir a responsabilidade	80
4.5.2 Culpa <i>in vigilando</i> vs. Culpa <i>in eligendo</i> :	
A Linha Tênué da Responsabilidade	80
4.6. <i>Compliance</i> Predial e ESG como Manutenção Preventiva	81
4.7. O que acontece se o síndico não agir?	84
4.8. Resumo do capítulo	87
Capítulo 5 – Consertando Janelas Quebradas (Parte Comportamental)	91
5.1 A heterogeneidade como fonte de conflito	91
5.2 O mecanismo da transgressão: como uma janela se quebra	
O processo de degradação comportamental:.....	91
5.3 O papel do síndico: ordem sem autoritarismo.....	93
5.4 A multa como instrumento (arts. 1.336 e 1.337 do CC)	94
5.5 A exclusão do condômino antissocial: o que é possível	95
5.6 Casos que justificam a exclusão judicial.....	96
5.6.1 Estudo de Caso: Do cárcere privado à exclusão judicial	96

5.7 A responsabilidade do condomínio por atos de condôminos	102
5.8 LGPD e a janela da privacidade	104
5.9 Mediação e arbitragem condominial	106
5.10. Cláusulas na convenção.....	109
5.11. A Engenharia do Consenso: <i>Nudges</i> e Psicologia Aplicada às Assembleias.....	111
5.11.1. O Controle do Ambiente: A Arquitetura Espacial como <i>Nudge</i>	111
5.11.2. Aversão à Perda e o Efeito de Ancoragem: O Enquadramento das Decisões	112
5.11.3. Desaceleração Cognitiva: Do Sistema 1 ao Sistema 2	113
5.11.4. A Regra do Ápice-Fim: A Memória como Governança	113
5.12. Gestão de Crises e Reputação Digital: A Janela Quebrada nas Redes.....	114
5.12.1. O Síndico como Figura Pública e o Direito à Imagem	114
5.12.2. Protocolo de Resposta a Conflitos em Grupos (LGPD e Civilidade)	115
5.12.3. Gestão de Reputação e <i>Fake News</i> Condominiais	115
5.12.4. Blindagem Contra Vazamentos.....	115
Resumo do Capítulo	116
Capítulo 6 – Ferramentas de Gestão da Qualidade e Tecnologia	119
6.1. Por que qualidade na gestão condominial?	119
6.2. Programa 5S: o alicerce da ordem e da limpeza.....	120
6.3. ISO 9001: padronização com foco no morador	122

6.4. Modelo de Excelência da Gestão (MEG): visão sistêmica para condomínios	123
6.5. Tecnologia como acelerador da qualidade: tendências	124
6.6. Inteligência artificial e automação na fiscalização	130
6.6.1 Governança Algorítmica e Marco Legal	131
6.7. E-Condomínio e gestão compartilhada.....	131
6.7.1. Da Nuvem à Soberania Digital: Plataformas modernas devem garantir:.....	132
6.8. Mentoria técnica para síndico e conselheiro	135
6.9. A Nova Fronteira da Governança.....	137
6.10. Validade Jurídica e Deliberação Digital.....	138
Capítulo 7 – Engenharia Financeira condominial.....	141
7.1. Da Arrecadação à Gestão Patrimonial Estratégica.....	141
7.2. Modelagem Orçamentária: Do <i>Achismo</i> ao Planejamento Preditivo.....	145
7.3. Indexação e Reajuste: A Matemática da Inflação Real vs. Nominal.....	146
7.4. Provisionamento de Depreciação: O Custo Invisível do Tempo ...	148
7.4.1 Aplicação Prática: Cálculo e Registro	149
7.5. Reserva Técnica e Política de Investimento: Além da Poupança...	149
7.5.1 Blindagem Jurídica:	150
7.6. Fundos de Contingência: O Colchão que Evita o Colapso.....	151
7.7. Otimização Fiscal e Compliance Tributário.....	152
7.8. O Síndico como Gestor Patrimonial: Indicadores e Blindagem....	154

Capítulo 8 – O Conselho Fiscal na prática	159
8.1 Atribuições, Deveres e Limites Legais	159
8.2 Responsabilidade Civil e Criminal	161
8.3 Sigilo, Ética e Compliance Condominial	163
8.4 Rotina Mensal de Fiscalização	164
8.5 Fluxograma Decisório: O Que Fazer ao Identificar Irregularidade	165
Capítulo 9 – Considerações Finais e Roteiro de Implementação.....	167
9.1 Síntese da tese: Porque este livro importa	167
9.2 Os quatro pilares da governança condominial.....	168
9.3 O Ciclo virtuoso: como a governança gera valor.....	170
9.4 Roteiro de implementação: noventa dias para transformação	172
9.5 <i>Checklist</i> final de governança e conformidade	176
9.6 Palavra final: o prego e a teoria das janelas quebradas.....	177
9.6.1 Para levar consigo: Resumo executivo em dez pontos	178
9.6.2 Apêndice: Recursos para ação imediata.....	180
Sumário de Anexos.....	185
Anexo A – Roteiro de Inspeção Predial (Diário a Anual).....	187
Anexo B – Conselho Fiscal.....	193
Anexo C – Checklist Trabalhista	195
Anexo D – Checklist de Patrimônio, Obras e Seguros.....	201
Anexo E – <i>Checklist</i> de Governança, LGPD e Gestão de Crises	207
Anexo F – <i>Checklist</i> ESG e Sustentabilidade	213

Anexo G – Pilar Social	215
Anexo H – Modelo de Política de Privacidade Condominial	221
Anexo I – Cláusulas Contratuais LGPD Para Fornecedores	225
Anexo J – Modelo de Parecer do Conselho Fiscal	229
Anexo K – Fluxograma Decisório:	
Irregularidade → Notificação → Assembleia → Judicial	235
Anexo L – Tabela de temporalidade documental	
(Trabalhista, Fiscal e Previdenciária).....	243
Anexo M – <i>Checklist</i> de inspeção rápida	249
Anexo N – <i>Checklist</i> de conformidade (Síndico versus Conselho Fiscal)	251
Anexo O – <i>Checklist</i> de conformidade em inteligência	
artificial e automação para conselhos fiscais condominiais	253
Anexo P – Modelos de Parecer Técnico e Checklist de Segurança	259
Anexo Q – Modelos e Ferramentas de Mentoria	
Técnica para Gestores Condominiais.....	261
Anexo R – Checklist de Maturidade do	
Gestor Condominial (Níveis 1 a 4)	269
Anexo S – Código de Ética e Conduta do Gestor Condominial	279
Anexo T – Exemplo Prático: A <i>Surpresa</i> da ANPD.....	285
Anexo U – Implantação de Tecnologias em Condomínios:	
Escala, Viabilidade e Roteiro de Adoção por Porte	289
Glossário Geral (Português)	293
Glossário Técnico em Inglês	297
Glossário Técnico-Jurídico Condominial	301
Referências Bibliográficas.....	313
Material Complementar.....	323