



ANEXO II - TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO ÚNICO (*REVISADO*)

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES À PROPOSTA DE REPROGRAMAÇÃO DO TTS – PAC PORTO

1. DO OBJETO

1.1 - Contratação de empresa especializada para a realização de Trabalho Técnico Social – TTS na área de interesse social em Porto das Caixas, 2º Distrito do Município de Itaboraí-RJ, objetivando a prestação de serviços técnicos de acordo com os critérios, termos e condições estabelecidas no Termo de Referência em anexo, em virtude da retomada das obras do Programa de Aceleração de Crescimento – PAC na referida localidade.

2. DO OBJETIVO GERAL

2.1 - Proporcionar qualidade de vida à comunidade de Porto das Caixas.

3. DA FISCALIZAÇÃO

3.1 - Deverão ser designados pela Secretaria Municipal de Habitação e Políticas Sociais, 02 (dois) servidores municipais para acompanhamento das atividades desenvolvidas pela(s) empresa(s) contratada(s), bem como a análise dos relatórios apresentados para que se faça cumprir as determinações e Instruções Normativas vigentes, especialmente as instruções da Controladoria Geral do Município;

3.2 - São atribuições dos fiscais designados:

3.2.1 – Ter ciência do seu ato de designação;

3.2.2 – Ter pleno conhecimento do termo de contrato e todos os seus anexos, especialmente o Termo de Referência, proposta de preços e outros dados pertinentes a realização plena do objeto contratado;

3.2.3 – Conhecer suas atribuições para o exercício pleno das atividades de fiscalização, inclusive os previstos na legislação vigente;

3.2.4 – Zelar pelo efetivo cumprimento das obrigações através de acompanhamento rotineiro da execução do objeto contratado, e ainda se estão sendo atendidas as especificações contidas nos planos, projetos, planilhas, memoriais descritivos, especificações técnicas, Termo de Referência e prazos de execução, de forma a atuar tempestivamente na solução de eventuais problemas;

3.2.5 – Tratar diretamente com o preposto sobre assuntos que estiverem sob sua alçada devendo solicitar, quando couber, a correção de imperfeições detectadas e não dar ordens diretamente aos empregados da empresa contratada;

3.2.6 – Qualquer comunicação que se fizer à contratada sobre problemas na execução ou inobservância das cláusulas contratuais, deverá ser por escrito, fixando prazo para solução ou apresentação de defesa, em observância ao princípio constitucional do contraditório;

3.2.7 - No caso de necessidade de acréscimos ou supressões, os fiscais deverão submeter à Secretaria Municipal de Habitação e Políticas Sociais, um relatório detalhado, para que esta promova as providências necessárias à adequação do Termo de Referência, bem como o aditamento contratual, observando as disposições do art. 65 da Lei n.º 8.666/93, antes de autorizar a execução de qualquer item acrescido ou modificado;

3.2.8 – No caso de serviços, realizar com a contratada as medições nas datas estabelecidas, indicando a necessidade de eventuais descontos a serem realizados no valor da medição, decorrente de glosas que porventura vierem a ocorrer durante a fiscalização, antes da emissão da nota fiscal;

3.2.9 – Anotar todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, alertando ao gestor aquelas que dependam de providências com vistas à regularização das faltas ou defeitos observados, inclusive a ocorrência de subcontratação, quando não permitida ou acima dos limites e condições previstos na legislação pertinente e no contrato;

3.2.10 – No caso de serviços, verificar se a qualificação e quantidade dos empregados da contratada são compatíveis com o objeto, bem como comunicar a Secretaria Municipal de Habitação e Políticas Sociais, para as ações administrativas cabíveis, quanto as eventuais ocorrências que poderão ensejar a aplicação de penalidades;

3.2.11 – Monitorar e dar ciência ao gestor, nos casos de manutenção preventiva e corretiva de equipamentos, as saídas e retornos dos que necessitam de conserto fora do local de utilização, com a devida assinatura de termo de responsabilidade;

3.2.12 – Conferir os dados das notas fiscais antes de atestá-las, verificando, se o período, as quantidades e especificações (inclusive as marcas e os preços dos produtos constantes da nota fiscal) estão de acordo com a proposta apresentada pela contratada, em conformidade com o previsto no Termo de Referência; se o valor cobrado corresponde exatamente à medição dos serviços prestados ou materiais entregues; e se a nota fiscal está corretamente preenchida e quando couber acompanhada da folha de pagamento e dos comprovantes de recolhimento do FGTS e INSS, sobre a mão-de-obra empregada na execução do objeto;

3.2.13 – Conhecer a responsabilidade do contratado pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, bem como das obrigações tributárias, encargos trabalhistas, previdenciários e fiscais, resultantes da execução do contrato;

3.2.14 – Devolver a nota fiscal à contratada, no caso da existência de irregularidade na sua emissão, da prestação dos serviços ou fornecimento de

materiais ou equipamentos, e, caso não seja possível a correção da divergência, encaminhá-la, a Ordenadora de Despesa, juntamente com o relato recomendando que a contratada seja acionada;

3.2.15 – Notificar a contratada acerca das pendências na execução do contrato, estabelecendo prazo para correção e informar a Ordenadora de Despesa às ocorrências que possam dificultar a conclusão do objeto contratado;

3.2.16 – Apresentar em tempo hábil ao gestor, as situações que requeiram decisões e providências que extrapolem sua competência, para a adoção das medidas convenientes; e

3.2.17 – Receber as etapas dos serviços de acordo com as regras contratuais, inclusive quanto ao cumprimento do cronograma.

4. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.1 - Realizar os serviços objeto deste Termo de Referência dentro da boa técnica de acordo com toda a legislação, normas e especificações técnicas pertinentes à matéria;

4.2 - Fornecer, sempre que solicitado, todas as informações e documentação referente ao desenvolvimento dos trabalhos relacionados com o objeto;

4.3 - Fornecer aos fiscais do contrato, a relação nominal, indicando os nomes, CPF e número do registro na entidade profissional competente, dos profissionais que comporão a equipe técnica que realizará os serviços objeto deste processo administrativo;

4.4 - Comunicar, por escrito, aos fiscais do contrato a existência de impedimento de ordem técnica e operacional, ética ou legal em serviço que lhe tenha sido encaminhado, devolvendo-o imediatamente e fundamentado a inviabilidade;

4.5 - Arcar com todos os gastos diretos e indiretos referentes à realização das atividades previstas no Projeto, correspondentes ao objeto contratado, inclusive gastos com aquisição diversas, contratações, serviços e locações;

4.6 - Prestar, a qualquer tempo, esclarecimentos sobre as atividades desenvolvidas, especificações técnicas, cronograma, material indicado, sanando todas as dúvidas e questionamentos existentes;

4.7 - Apresentar a composição de custos diretos e indiretos com relação a execução do objeto;

4.8 - Atender, através da equipe do TTS, as dúvidas e os questionamentos dos técnicos da Caixa Econômica Federal – CEF sobre os relatórios e etapas encaminhadas para análise, devendo, entretanto, serem acompanhados dos fiscais do contrato;

4.9 - Apresentar, em caso de atraso no envio das atividades desenvolvidas, solicitação devidamente justificada para análise e concordância da fiscalização;

4.10 - Responder, em relação aos seus funcionários, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, tais como: salários, seguro de acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo governo;

4.11 - Responder pelos danos causados diretamente à Administração Pública ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo em decorrência da execução dos serviços em apreço, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento da Secretaria Municipal de Habitação e Políticas Sociais;

4.12 - Não contratar servidor pertencente ao quadro de pessoal da Prefeitura Municipal de Itaboraí, durante a vigência contratual;

4.13 - Não veicular publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização por escrito da Prefeitura Municipal de Itaboraí, através da Secretaria Municipal de Habitação e Políticas Sociais;

4.14 - Indenizar à Prefeitura Municipal de Itaboraí nos casos de danos, prejuízos, avarias ou subtração de seus bens ou valores, bem como por acesso e uso indevido a informações sigilosas ou de uso restrito, quando tais atos forem praticados por quem tenha sido alocado à execução do objeto do contrato, desde que devidamente identificado;

4.15 - Responsabilizar-se integralmente pela execução das atividades contratadas, nos termos da legislação vigente, de modo que os mesmos sejam realizados com esmero e perfeição, sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, obedecendo às normas e rotinas da Prefeitura Municipal de Itaboraí, em especial as que digam respeito à segurança, à confiabilidade e à integridade;

4.16 - Manter durante a vigência contratual, todas as condições que ensejaram a sua contratação;

4.17 - Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pela Prefeitura Municipal de Itaboraí quanto à execução das atividades previstas;

4.18 - Monitorar a qualidade dos serviços prestados, com base em avaliação dos próprios usuários;

4.19 - Fiscalizar o cumprimento do objeto do contrato, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes, fiscalização essa que se dará independentemente da que será exercida pela Prefeitura Municipal de Itaboraí;

4.20 - Pagar todos os impostos e taxas devidas sobre as atividades prestadas à Prefeitura Municipal de Itaboraí, bem como as contribuições à previdência social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e acidentes de trabalho, emolumentos, quaisquer insumos e outras despesas diretas e indiretas que se façam necessárias à execução dos serviços contratados;

4.21 - Apresentar mensalmente a relação de funcionários e seus respectivos recolhimentos de INSS e FGTS do mês anterior;

4.22 - A seleção, a designação e a manutenção do quadro de profissionais alocados ao contrato são de exclusiva responsabilidade da contratada; e

4.23 - Assumir inteira e total responsabilidade pela execução do Termo de Referência.

5. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

5.1 - Permitir aos empregados da contratada, desde que identificados e incluído na relação de autorizados, o acesso às unidades para a execução das atividades, respeitadas as normas de segurança vigentes nas suas dependências;

5.2 - Notificar a contratada quanto a defeitos ou irregularidades verificados na execução das atividades objeto deste Termo de Referência, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus empregados, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para a Prefeitura Municipal de Itaboraí;

5.3 - Efetuar os pagamentos devidos à contratada, na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidas às formalidades necessárias, após a aceitação dos itens faturados;

5.4 - Encaminhar à contratada as solicitações de suporte com as necessidades a serem realizadas;

5.5 - Indicar os locais onde serão desenvolvidos os serviços e proporcionar à contratada as facilidades e instruções necessárias para a realização dos mesmos;

5.6 - Verificar a regularidade da situação fiscal e dos recolhimentos sociais trabalhistas da contratada conforme determina a lei, antes de efetuar o pagamento devido;

5.7 - Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, por intermédio de profissional designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a execução total, fiel e correta dos serviços, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais;

5.8 - Comunicar tempestivamente à contratada as possíveis irregularidades detectadas na execução das atividades; e

5.9 - Observar para que durante a vigência do contrato sejam cumpridas as obrigações assumidas pela contratada, bem como sejam mantidas todas as condições de qualificação exigidas no processo de contratação.

6. DAS CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO

6.1 - Os materiais de consumo, equipamentos e materiais permanentes adquiridos deverão ser entregues no Almoxarifado Central da Prefeitura Municipal de Itaboraí (antigo Restaurante Popular), situado na Rua Dr. Pereira dos Santos, s/nº, Centro – Itaboraí -RJ, no horário das 09 às 16h, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados a partir da retirada da Nota de Empenho; e posteriormente, registrados o que couber no Departamento de Patrimônio da municipalidade;

6.2 - Os equipamentos e materiais permanentes adquiridos deverão ter no mínimo 24 (vinte e quatro) meses de garantia contra qualquer defeito de fabricação, a contar da data de sua entrega definitiva;

6.3 - No caso dos notebooks, impressora multifuncional e projetor multimídia, os softwares instalados deverão ser originais e deverão conter as respectivas licenças de uso, além dos CD'S de instalação;

6.4 - Os serviços deverão ser iniciados de acordo com a autorização da Secretaria Municipal de Habitação e Políticas Sociais, após a assinatura do contrato e emissão da Nota de Empenho, pelo período de 15 (quinze) meses consecutivos, podendo ser renovado, por igual período por interesse da Administração, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 57, II, da Lei Federal n º 8.666/93 e posteriores alterações;

6.5 - A contratada deverá apresentar relatórios de execução dos serviços, e encaminhá-los a Secretaria Municipal de Habitação e Políticas Sociais para conferência, análise e aceitação ou não;

6.6 - Nos preços propostos deverão estar incluídos todos os custos, diretos e indiretos, para o fornecimento e entrega dos materiais de consumo, equipamentos e materiais permanentes, bem como, todos os custos diretos e indiretos para prestação dos serviços, inclusive a substituição e/ou manutenção dos equipamentos e materiais permanentes;

6.7 - A validade das propostas não deverá ser inferior a 60 (sessenta) dias, contados a partir da sua apresentação;

6.8 - O pagamento será efetuado mensalmente pela municipalidade até 30 (trinta) dias contados após a apresentação da Nota Fiscal e adimplemento da obrigação, mediante ao aceite da Caixa Econômica Federal ao relatório elaborado pela equipe do TTS e deverá ser atestada por dois servidores, que não a ordenadora de despesas, sendo obrigatoriamente um deles, o fiscal do contrato;

6.9 - No caso de materiais de consumo, equipamentos e materiais permanentes, as Notas Fiscais também deverão conter o registro do Almoxarifado Central e do Departamento de Patrimônio da Prefeitura;

6.10 - Quaisquer tributos, custos e despesas diretos ou indiretos omitidos na proposta ou incorretamente cotados serão considerados como inclusos nos preços, não sendo considerados pleitos de acréscimos a esse ou qualquer título, devendo os materiais serem fornecidos sem ônus adicionais; e

6.11 - Todos os atos inerentes ao presente procedimento, bem como todos os envolvidos sujeitam-se integralmente as normas legais vigentes, especialmente a Lei 8.666/93, e suas alterações.

7. DA LOCAÇÃO DE VEÍCULO

7.1 - O veículo a ser locado pela municipalidade para atendimento das demandas do presente Termo de Referência deverá ter as seguintes características e descrições abaixo:

7.1.1 - Veículo de passeio com capacidade de 05 (cinco) passageiros, 04 (quatro) portas, motor bicombustível (gasolina e álcool) de 1,6 litros, com ar condicionado, direção hidráulica e vidros dianteiros elétricos, inclusive com motorista.

7.2 - Para o referente serviço de locação de veículo, deverão estar incluídos todos os custos, diretos e indiretos, além daqueles previstos para a disponibilidade do motorista devidamente habilitado, as despesas com o fornecimento de combustível;

7.3 - As rotas serão operadas exclusivamente no território do Município de Itaboraí, de acordo com o Termo de Referência, qualquer atuação fora dos horários determinados e/ou fora da área de atuação deverão ser autorizadas previamente pela contratante;

7.4 - O horário de início e término do expediente para o veículo será de 08 (oito) horas diárias de acordo com as atividades previstas para o TTS, conforme as atividades reprogramadas constantes no Termo de Referência, totalizando no máximo 440 (quatrocentos e quarenta) horas ao final do contrato;

7.5 - O veículo deverá atender de forma plena a legislação vigente e resoluções emitidas pelos órgãos competentes: Código de Trânsito Brasileiro e Resoluções do CONTRAN;

7.6 - Ficará a cargo da contratada, a substituição imediata do veículo, por outro igual ou superior, em caso de defeito ou pane do mesmo, bem como, as despesas relativas a seu seguro, excluindo a municipalidade de qualquer responsabilidade por eventuais sinistros que porventura possam ocorrer; e

7.7 - Os veículos serão exclusivamente da cor branca ou prata, identificados com logotipo da Prefeitura de Itaboraí, de acordo com modelo a ser disponibilizado pelo Departamento de Comunicação.

7.8 - Metodologia de Avaliação da Qualidade – MAQ para a locação de veículos:

7.8.1 - Fica estabelecido entre as partes a Metodologia de Avaliação da Qualidade - MAQ, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela Contratada;

7.8.2 - A medição da qualidade dos serviços prestados pela Contratada no tocante exclusivamente ao item: LOTE 04 – LOCAÇÃO DE VEÍCULOS será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado;

7.8.3 - As situações abrangidas pela Metodologia de Avaliação da Qualidade - MAQ se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a Contratada das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

7.9 - Dos procedimentos para a avaliação de qualidade para a locação de veículos:

7.9.1 - O Fiscal do Contrato designado pela Contratante acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela Contratada;

7.9.2 - Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, o Fiscal do Contrato notificará o preposto da Contratada para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos;

7.9.3 - A notificação quanto à existência de irregularidades na execução do contrato poderá ser verbal ou por escrito, a depender da gravidade da situação ou da reincidência do fato;

7.9.4 - Constatando irregularidade, passível de notificação o Fiscal do Contrato deverá comunicar por escrito a infração apurada, contendo o dia e a hora do fato ocorrido estipulando prazo para resolução.

7.10 - Do sistema de pontuação para a avaliação da qualidade referente à locação de veículos:

TABELA 1 – Percentual de aplicação sobre cada ocorrência de infração GRAU

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
01	0,2% por dia, sobre o valor mensal do item LOCAÇÃO DE VEÍCULOS.
02	0,4% por dia, sobre o valor mensal do item LOCAÇÃO DE VEÍCULOS.
03	0,8% por dia, sobre o valor mensal do item LOCAÇÃO DE VEÍCULOS.
04	1,6% por dia, sobre o valor mensal do item LOCAÇÃO DE VEÍCULOS.
05	2,5% por dia, sobre o valor mensal do item LOCAÇÃO DE VEÍCULOS.
06	3,0% por dia, sobre o valor mensal do item LOCAÇÃO DE VEÍCULOS.

TABELA 2 – Infrações

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
01	Atrasar o início, suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.	06
02	Manter veículo fora das especificações contratuais.	02
03	Manter veículo sem a devida manutenção preventiva ou corretiva para a execução dos serviços.	03
04	Recusar-se a executar serviço solicitado pela Contratante, sem motivo justificado.	01
05	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais.	06
06	Não manter regularizada a documentação do veículo.	04
07	Deixar de substituir, no prazo máximo de 03 (três) horas, o veículo seja em razão de sinistro, revisão, reparos mecânicos, má conservação ou más condições de segurança.	05

7.10.1 - Os valores apurados em decorrência de descumprimento dos itens indicados na Metodologia de Avaliação da Qualidade – MAQ, serão objetos de glosa da Nota Fiscal/Fatura da Contratada do período correspondente ao descumprimento.

7.11 - Aceite dos serviços executados referente à locação de veículos:

7.11.1 - Ao final de cada mês, verificada a regularidade da Nota Fiscal/Fatura, o Fiscal do Contrato juntará a esta, após o “atesto”, os termos de notificação produzidos no período, se for o caso; o MAQ, contendo a pontuação referente à prestação do serviço no período faturado e demais documentos que julgar pertinentes para a juntada no processo administrativo objetivando o seu pagamento;

7.11.2 - O pagamento somente será autorizado pela Secretaria Municipal de Habitação e Políticas Sociais, depois de ser efetuado o “atesto” pelo Fiscal do Contrato, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados.

8. DO VALOR ESTIMADO DOS SERVIÇOS

8.1 - O valor estimado para a prestação dos serviços, de acordo com a Planilha Orçamentária de reprogramação do TTS e documentos constantes das fls. 305 às fls. 317 é de **R\$ 191.554,01 (Cento e noventa e um mil quinhentos e cinquenta e quatro reais e um centavo)**.

9. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

9.1 - Sem prejuízo da aplicação de redutores nas Notas Fiscais / Faturas, referentes ao descumprimento dos acordos de níveis de serviços, previstos neste instrumento, os casos de descumprimento das obrigações contratuais sujeitarão a contratada, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666/93, às seguintes penalidades, garantida a defesa prévia:

9.1.1 - Advertência;

9.1.2 - Multa de 10% (dez por cento) do valor do contrato, em caso de descumprimento total;

9.1.3 - Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor do contrato por infração de qualquer cláusula contratual, aplicada em dobro na reincidência;

9.1.4 - Suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração por prazo não superior a 05 (cinco) anos.

9.2 - As sanções de multa poderão ser aplicadas à contratada juntamente com a de advertência, suspensão temporária para licitar e contratar com a Prefeitura Municipal de Itaboraí;

9.3 - A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela contratante ou cobrada judicialmente;

9.4 - O valor correspondente a qualquer multa aplicada à contratada, respeitado o princípio do contraditório e da ampla defesa, deverá ser recolhido em até 10 (dez) dias corridos, após a confirmação do recebimento da notificação, em favor da contratante, ficando a contratada obrigada a comprovar o recolhimento, mediante a apresentação da cópia do recibo do depósito efetuado;

9.5 - As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a contratada de ser acionada judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto a contratante, decorrentes das infrações cometidas;

9.6 - Não será aplicada multa se, comprovadamente, o atraso advir de caso fortuito ou motivo de força maior;

9.7 - Da sanção aplicada caberá recurso, no prazo de 05 (cinco) dias úteis da notificação, à autoridade superior aquela que aplicou a sanção; e

9.8 - Caberá a ordenadora de despesas, após o devido processo legal, garantido o contraditório e a ampla defesa, decidir pela aplicação ou não da sanção administrativa cabível.

10. DA RESCISÃO CONTRATUAL

10.1 - A inexecução total ou parcial do futuro contrato ensejará a sua rescisão, conforme disposto nos artigos 77 a 80, da Lei nº 8.666/93, e suas alterações;

10.2 - No caso de rescisão contratual, serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa;

10.3 - A rescisão do futuro contrato poderá ser:

10.3.1 - Determinada por ato unilateral da contratante, na ocorrência de qualquer das hipóteses previstas nos incisos I a XII e XVII, do art. 78, da Lei nº 8.666/93;

10.3.2 - Amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo, desde que haja conveniência para o contratante; ou,

10.3.3 - Judicial, nos termos da legislação.

10.4 - A rescisão administrativa ou amigável será precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente; e

10.5 - Fica eleito o foro da Comarca de Itaboraí, com renúncia de qualquer outro por mais privilegiado que seja, para dirimir qualquer questão oriunda do presente, e que não possa ser resolvida na esfera administrativa.