

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO PARA AS UNIDADES USUÁRIAS ATENDIDAS PELO SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SOROCABA.

SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SOROCABA, Autarquia criada pela Lei Municipal nº 1.390, de 31 de dezembro de 1965, inscrita no CNPJ sob nº 71.480.560/0001-39, estabelecida nesta cidade de Sorocaba, na **Av. Pereira da Silva, nº 1285**, doravante denominado **SAAE SOROCABA** e o **USUÁRIO (A) CAMARA MUNICIPAL DE SOROCABA** inscrito no CNPJ **50.333.616/0001-52**, responsável pela unidade usuária nº **130017-05**, situada na **AV ENG CARLOS REINALDO MENDES. 2945 – VILA BOA VISTA** da titularidade de **CAMARA MUNICIPAL DE SOROCABA** inscrito no CNPJ **50.333.616/0001-52**, e quando todos forem referidos em conjunto denominados **PARTES**, em conformidade com a Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, aderem de forma integral, a este Contrato de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e/ou Esgotamento Sanitário.

CLÁUSULA PRIMEIRA: OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário pelo **SAAE SOROCABA** ao **USUÁRIO**.

1.1.1. As disposições deste contrato se aplicam às unidades usuárias e usuários atendidos pelos serviços de água e/ou esgotamento sanitário do **SAAE SOROCABA**.

1.1.2. Este contrato contém as principais condições da prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário entre as **PARTES**.

1.2. Caso as **PARTES** celebrem contratos especiais de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, as regras do contrato especial, no que divergirem deste contrato de adesão, prevalecerão.

CLÁUSULA SEGUNDA - DEFINIÇÕES

2.1. Para os fins e efeitos deste Contrato são adotadas as seguintes definições:

2.1.1. **ABRIGO**: local ou caixa padronizada para instalação da Unidade de Medição de água;

2.1.2. **AFERIÇÃO DO HIDRÔMETRO**: verificação das vazões e volumes indicados pelo medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica;

2.1.3. **AVISO**: informação dirigida ao usuário pelo SAAE Sorocaba, que tenha como objetivo notificar a interrupção da prestação dos serviços;

2.1.4. **CAVALETE**: conjunto padronizado de tubulações e conexões, interligando o ramal de ligação de água (externo) à instalação predial de água (interna), destinado à instalação do medidor (hidrômetro), sendo considerado o ponto de entrega de água no imóvel;

2.1.5. **CAIXA DE INSPEÇÃO DA LIGAÇÃO DE ESGOTO** (ponto de coleta de esgoto): Caixa de alvenaria e/ou concreto, dotada de uma ou mais válvulas de retenção, que faz parte integrante do ramal de ligação de esgoto da instalação predial, destinado à inspeção e desobstrução dos ramais sendo o ponto de conexão coletor interno predial com o ramal de ligação (externo) caracterizando-se como o limite de responsabilidade do SAAE Sorocaba;

2.1.6. **COLETA DE ESGOTO**: Recolhimento do efluente líquido das unidades usuárias através de ligações à rede pública de esgotamento sanitário;

2.1.7. **COLETOR INTERNO PREDIAL**: tubulação de esgoto sanitário das instalações na área interna do imóvel até a caixa de inspeção;

2.1.8. **CORTE DO FORNECIMENTO E RETIRADA DO HIDRÔMETRO**: Corte definitivo das ligações, com interrupção dos serviços por meio de intervenção nos ramais prediais junto às redes de distribuição e coletora, com a retirada do hidrômetro (de propriedade do SAAE) e inativação das ligações no cadastro comercial, a fim de não gerar novos faturamentos;

2.1.9. CONSUMO MÍNIMO: volume mínimo de água expresso em m³ (metros cúbicos), que determina para cada categoria de consumo, o valor da conta mínima a ser faturada por mês, por unidade usuária ou economia;

2.1.10. CONTRATO ESPECIAL: instrumento pelo qual o SAAE Sorocaba e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços de abastecimento de água e ou esgotamento sanitário, que deverá ser homologado pela ARES-PCJ;

2.1.11. CONTRATO PADRONIZADO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS: instrumento contratual padronizado, previamente aprovado pela ARES-PCJ, para a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e regulamentos;

2.1.12. ECONOMIA: imóvel ou subdivisão de imóvel, perfeitamente identificável para efeito de cadastro comercial, caracterizada como unidade autônoma de consumo para abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, como moradia, apartamento, unidade comercial, sala de escritório, indústria, órgão público e similares, atendida por ramal de ligação próprio ou compartilhado com outras economias. Classifica-se em economia da categoria Residencial / Comercial / Industrial / Órgãos Públicos / Associações, sendo Beneficente e Especial;

2.1.13. FATURA DE SERVIÇOS: nota fiscal ou documento que apresenta a quantia total a ser paga pelo usuário, referente à prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, referente a um período especificado, discriminando-se as exigências constantes do Decreto Federal n. 5.440/2005 e da Resolução ARES-PCJ nº 50, de 28/02/2014;

2.1.14. HIDRÔMETRO: equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido ao imóvel;

2.1.15. RAMAL DE LIGAÇÃO DE ÁGUA: trecho de ligação de água, composto de tubulações e conexões, situado entre a rede pública de abastecimento de água e o ponto de entrega de água (cavalete), sob a responsabilidade de uso e manutenção do SAAE SOROCABA;

2.1.16. RAMAL DE LIGAÇÃO DE ESGOTO: trecho de ligação de esgoto, composto de tubulações e conexões, situadas entre o ponto de coleta de esgoto (caixa de inspeção) e a rede pública de esgotamento sanitário, sob a responsabilidade de uso e manutenção do SAAE SOROCABA;

2.1.17. SUPRESSÃO DO FORNECIMENTO: suspensão do serviço de abastecimento de água, por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio, sem a retirada do hidrômetro;

2.1.18. SISTEMA CONDOMINIAL DE ESGOTO: sistema composto de redes e ramais multifamiliares, reunindo grupo de unidades usuárias, formando condomínios, como unidade de esgotamento;

2.1.19. UNIDADE CONSUMIDORA: economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;

2.1.20. USUARIO CONSUMIDOR: Toda pessoa física ou jurídica, legalmente representada, que se utiliza dos serviços prestados pelo SAAE Sorocaba, de forma eventual ou contínua, vinculada a uma ou mais unidades usuárias, sendo de sua responsabilidade o pagamento das faturas e das demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares e contratuais.

CLÁUSULA TERCEIRA: VALIDADE E VIGÊNCIA DO CONTRATO

3.1. O presente contrato tem validade a partir da homologação de suas cláusulas pela Agência Reguladora PCJ, e vigência por prazo de 60 (sessenta) meses, desde a instalação / utilização dos serviços prestados pelo SAAE Sorocaba em favor do Usuário, até o encerramento da relação entre as Partes nos termos da cláusula décima.

3.1.1. Vencido o prazo avençado nos termos da subcláusula 3.1. sem que o Usuário manifeste pedido de encerramento ou de renovação da relação contratual, se mantida a prestação dos serviços, o Usuário se submeterá aos preceitos contratuais e regulamentares da Agência Reguladora - ARES-PCJ, ocasião em que os serviços deverão ser remunerados consoante os preços públicos vigentes, sob pena de enriquecimento do Usuário.

3.1.2. A superveniência de nova contratação pelo Usuário de direito público, após o término da vigência

contratual avençada, sem que haja solução de continuidade na prestação do serviço, o isentará do pagamento de custos iniciais inerentes à contratação."

CLÁUSULA QUARTA: DIREITOS DO USUÁRIO

4.1. São os principais direitos do usuário:

- 4.1.1. Receber a prestação dos serviços de saneamento básico de forma adequada;
 - 4.1.2. Dispor de serviço de atendimento telefônico gratuito 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias da semana, com fornecimento de número/código de protocolo de atendimento, para registro de incidentes operacionais e emergenciais;
 - 4.1.3. Receber a fatura com antecedência de 7 (sete) dias úteis da data do vencimento;
 - 4.1.4. Escolher entre 6 (seis) datas diferentes para o vencimento da fatura, facultada 01 (uma) solicitação de alteração a cada 12 (doze) meses, para ser efetivada 30 (trinta) dias após a solicitação;
 - 4.1.5. Ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente;
 - 4.1.6. Possuir hidrômetro medindo o consumo de água;
 - 4.1.7. Receber a troca ou a substituição do hidrômetro, quando necessário;
 - 4.1.8. Solicitar verificações dos instrumentos de medição ao SAAE Sorocaba, a qualquer tempo, sendo os custos dos serviços cobrados do usuário somente quando os erros de indicação verificados estiverem em conformidade com a legislação metrológica vigente;
 - 4.1.9. Ser informado em até 72 (setenta e duas) horas de antecedência sobre as interrupções programadas no abastecimento de água;
 - 4.1.10. Ser comunicado com 30 (trinta) dias de antecedência sobre cortes de abastecimento;
 - 4.1.11. Ter o abastecimento de água restabelecido em até 12 (doze) horas, por cortes indevidos; em 24 (vinte e quatro) horas, por corte com aviso prévio; em 72 (setenta e duas) horas, por retirada do ramal;
 - 4.1.12. Ter restaurado o passeio público de frente à unidade consumidora, danificado em decorrência de obras / intervenções do SAAE Sorocaba, conforme o padrão municipal de calçamento ou pedra miracema;
 - 4.1.13. Dispor de Agência para atendimento para às suas solicitações e rede credenciada para recebimento de faturas;
 - 4.1.14. Contatar a ARES-PCJ, através de sua ouvidoria (ouvidoria@arespcj.com.br), pelo formulário no site www.arespcj.com.br ou pelo 0800 77 11445), em caso de não atendimento do prestador dos serviços de saneamento.
- 4.2. O SAAE Sorocaba deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram, por meio de compensação, preferencialmente até o próximo faturamento.
- 4.3. Para solicitação de devolução em espécie, antes da compensação em fatura, o usuário deverá protocolar requerimento no Setor de Atendimento, mediante a comprovação de vínculo com o imóvel e da duplicidade (comprovante do pagamento).

CLÁUSULA QUINTA: DEVERES DO USUÁRIO

5.1. São os principais deveres do usuário:

- 5.1.1. Solicitar ao SAAE Sorocaba a ligação do seu imóvel às redes públicas de água e esgoto e não realizar derivações clandestinas para atendimento a outros imóveis; Não realizar intervenções no padrão de ligação nem manipular ou violar o medidor e lacre;
- 5.1.2. Manter as instalações prediais de acordo com os padrões e normas vigentes;
- 5.1.3. Manter hidrômetros e lacres em local visível, de livre acesso e em bom estado de conservação;
- 5.1.4. Comunicar qualquer avaria no hidrômetro, observando o Regulamento SAAE Sorocaba, no capítulo "Dos Direitos e Obrigações do Usuário";
- 5.1.5. Informar corretamente e manter sempre atualizado os seus dados cadastrais junto ao SAAE

Sorocaba, bem como as alterações de categorias/economias e/ou uso e ocupação do imóvel, assumindo a responsabilidade pelas faturas na ausência de solicitação de alteração cadastral ou na falta de indicação de novo usuário, sob pena de interrupção dos serviços, protestos e execução e/ou inscrição em dívida ativa;

- 5.1.6. Pagar a fatura até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de atraso;
- 5.1.7. Limpar a caixa d'água de seu imóvel a cada 6 (seis) meses;
- 5.1.8. Evitar o desperdício de água, contribuindo com o meio ambiente;
- 5.1.9. Havendo o abastecimento de Fonte Alternativa, as instalações/reservações internas deverão ser distintas (separadas);
- 5.1.10. Não direcionar a água de chuva e lavagem de calçadas para a rede coletora de esgoto;
- 5.1.11. Despejar apenas esgoto doméstico na rede coletora. Evitar jogar óleo de cozinha e outras substâncias e objetos nas instalações hidráulicas internas;
- 5.1.12. Avisar o SAAE Sorocaba sobre vazamentos em vias públicas e sobre eventual necessidade de serviços nas redes;
- 5.1.13. Quando entrar em contato com o SAAE Sorocaba, anotar sempre o número do protocolo e/ou registro de atendimento;
- 5.1.14. Informar ao SAAE Sorocaba quando deixar de ser usuário dos serviços em determinada unidade consumidora, sob pena de se manter responsável pela mesma;
- 5.1.15. Responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados na Unidade Usuária;
- 5.1.16. Ao ocupar um imóvel, verificar a condição de instalação do hidrômetro, observando se não há qualquer violação aparente, a qual deverá ser imediatamente comunicada ao SAAE Sorocaba.

CLÁUSULA SEXTA: INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO DE SERVIÇOS NA UNIDADE USUÁRIA

6.1 O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções e nos termos da lei, nos seguintes casos:

- 6.1.1. Situações que atinjam a segurança de pessoas e bens, especialmente as de emergência e as que coloquem em risco a saúde da população ou de trabalhadores dos serviços de saneamento básico;
- 6.1.2. Manipulação indevida, por parte do usuário, da ligação predial, inclusive medidor, ou qualquer outro componente da rede pública;
- 6.1.3. Necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias urgentes no sistema;
- 6.1.4. Revenda ou abastecimento de água a terceiros;
- 6.1.5. Ligação clandestina ou religação à revelia;
- 6.1.6. Deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;
- 6.1.7. Solicitação do usuário, nos limites da Resolução ARES-PCJ nº50, de 28/02/2014.
- 6.1.8. Não ligação à rede pública de coleta e tratamento de esgoto sanitário, após a notificação pelo SAAE Sorocaba e ultrapassado o prazo para a devida regularização;

6.2 Negativa do usuário em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida, após ter sido previamente notificado a respeito. O SAAE Sorocaba, após aviso ao usuário, com comprovação do recebimento e antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão, poderá suspender a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário:

- 6.2.1. Por inadimplemento do usuário do pagamento das tarifas e/ou taxas;
- 6.2.2. Pela negativa de acesso ou imposição de obstáculo para a leitura do hidrômetro, manutenção ou substituição;
- 6.2.3. Quando não for solicitada a ligação definitiva, após concluída a atividade atendida por ligação temporária.

CLÁUSULA SÉTIMA: EXECUÇÃO E COBRANÇA DE OUTROS SERVIÇOS

7.1. O SAAE Sorocaba poderá executar serviços de saneamento básico não contemplados especificamente neste contrato, desde que compatíveis com as finalidades institucionais da Autarquia e a legislação de regência, mediante a prévia análise e autorização do Agente Regulador.

7.2. Os serviços referidos na cláusula 7.1 serão solicitados antecipadamente pelo usuário e o SAAE Sorocaba deverá emitir fatura, de forma discriminada, para sua cobrança.

CLÁUSULA OITAVA: CONDIÇÕES DE REAJUSTE

8.1. Os valores das tarifas de prestação de serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário relativas ao presente Contrato serão reajustados e/ou revisados, nos termos do contrato firmado com o município e/ou de acordo com a ARES-PCJ.

8.1.1. Para as faturas de prestação de serviços pagas com atraso será aplicado multa de 2% (dois por cento) do total das mesmas, além da atualização de seu valor de acordo com a variação da Taxa SELIC, ou outro índice oficial estabelecido pelo Governo Federal que venha substituí-lo, no período compreendido entre o vencimento e a data do seu efetivo pagamento.

CLÁUSULA NONA: INFRAÇÕES DOS USUÁRIOS

9.1. Constitui ato irregular a ação ou omissão do usuário, relativa a qualquer dos seguintes fatos:

9.1.1. Intervenção nas instalações dos sistemas públicos de água e esgotos que possam afetar a eficiência dos serviços;

9.1.2. Instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;

9.1.3. Lançamento de despejos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio;

9.1.4. Derivação do ramal predial antes do hidrômetro (*by pass*);

9.1.5. Danificação propositada, violação, inversão ou supressão do hidrômetro;

9.1.6. Ligação clandestina de água e/ou esgoto;

9.1.7. Instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;

9.1.8. Lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários;

9.1.9. Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete ou no ramal;

9.1.10. Interligação de instalações prediais de água, entre imóveis distintos com ou sem débito;

9.1.11. Impedimento voluntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete e hidrômetro pela prestadora de serviços, bem como à fiscalização na inspeção das instalações internas de água e esgoto;

9.1.12. Usar indevidamente a água, provocando desperdícios, principalmente em períodos oficiais de racionamento;

9.1.13. Violação do lacre da caixa ou cubículo de proteção do hidrômetro; Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro;

9.1.14. Ausência de caixa de gordura sifonada e/ou caixa de retenção de sólidos na instalação predial interna de esgotos quando atividade econômica assim exigir;

9.1.15. Instalação de aparelhos eliminadores ou supressores de ar no ramal de ligação de abastecimento de água;

9.1.16. Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto;

9.1.17. Ausência de caixa de inspeção com válvula de retenção no ramal de esgoto na testada do imóvel, para os imóveis posteriores à vigência do regulamento de 2005;

- 9.1.18. Lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais;
- 9.1.19. Lançar resíduos sólidos na rede coletora de esgoto, que possam prejudicar o seu correto funcionamento;
- 9.1.20. Deixar de reparar ou substituir, no prazo fixado em notificação ou intimação, qualquer canalização ou aparelho defeituoso nas instalações internas;
- 9.1.21. Deixar de atender as notificações e intimações expedidas pelo SAAE Sorocaba;
- 9.2. É vedada a instalação de equipamento nas adjacências do hidrômetro, inclusive na instalação predial, que influencie nas condições metrológicas no equipamento.
- 9.3. O cometimento de qualquer infração enumerada nesta Cláusula sujeitará o infrator ao pagamento de multa, supressão do fornecimento de água e ao ressarcimento dos prejuízos arcados pelo SAAE Sorocaba.
- 9.3.1. Para as infrações constantes nos itens 9.1.11., 9.1.20., 9.1.21. 9.1.22 e 9.2. serão aplicadas multas equivalentes à 20 (vinte) vezes o valor da tarifa mínima da categoria do usuário e/ou supressão do fornecimento de água;
- 9.3.2. Para as infrações constantes nos itens 9.1.5., 9.1.12., 9.1.13., 9.1.14., 9.1.16. serão aplicadas multas equivalentes à 40 (quarenta) vezes o valor da tarifa mínima da categoria do usuário e/ou supressão do fornecimento de água;
- 9.3.3. Para as infrações constantes nos itens 9.1.1., 9.1.2., 9.1.3., 9.1.4., 9.1.6., 9.1.7., 9.1.8., 9.1.9., 9.1.10., 9.1.15., 9.1.17., 9.1.18., 9.1.19. serão aplicadas multas equivalentes à 60 (sessenta) vezes o valor da tarifa mínima da categoria do usuário e/ou supressão do fornecimento de água;
- 9.3.4. As reincidências das infrações previstas nesta cláusula, ensejarão a aplicação de sucessivas multas, com valor individualizado e equivalente à 100 (cem) vezes o valor da tarifa mínima da categoria do usuário e, se o caso, o fechamento do ramal de ligação de esgoto;
- 9.3.5. A equivalência para o cálculo da multa se dará em relação à tarifa de água correspondente à primeira faixa de consumo da categoria na qual o imóvel estiver enquadrado.
- 9.3.5.1. Para efeito do cálculo das multas para a categoria industrial, o valor de consumo deverá ser 10m³.
- 9.4. Das multas aplicada, cabe recurso com efeito suspensivo, interposto dentro de 10 (dez) dias contados da ciência do auto de infração, dirigido ao Diretor Geral do SAAE SOROCABA.

CLÁUSULA DÉCIMA: ENCERRAMENTO DO CONTRATO

10.1 O encerramento da relação contratual entre o SAAE Sorocaba e o usuário será efetuado segundo as seguintes características e condições:

10.1.1. Por ação do usuário, mediante pedido de desligamento ou transferência de titularidade da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas no contrato vigente; Por ação do SAAE Sorocaba, quando houver solicitação de alteração formulado por novo interessado referente à mesma unidade usuária, desde que o imóvel esteja adimplente e que seja comprovada a transferência de titularidade do imóvel em questão;

10.2. No caso referido no inciso 10.1.1, a condição de unidade usuária desativada deverá constar do cadastro, até que seja restabelecido o fornecimento em decorrência da formulação de novo pedido de ligação.

CLÁUSULA ONZE: RECURSOS E DAS COMPETÊNCIAS

11.1. Caso o usuário tenha solicitações ou reclamações sobre a prestação do serviço, deverá fazê-las ao SAAE Sorocaba por meio de requerimentos ou por telefone, no número indicado na fatura. Não concordando com o resultado poderá contatar a ARES-PCJ (ouvidoria@arespcj.com.br), para, se for o caso, apresentar recurso.

CLÁUSULA DOZE: DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. Além do previsto no presente Contrato aplicam-se às partes as normas vigentes expedidas pela ARES-PCJ relativas à prestação do serviço, o Código de Defesa do Consumidor e, subsidiariamente, o Código Civil Brasileiro.

12.2. Este contrato poderá ser modificado por determinação da ARES-PCJ ou, ainda, diante de alterações de leis, decretos, deliberações ou atos normativos que regulamentam o serviço de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário e que tenham reflexo na sua prestação. O usuário deverá ser avisado da(s) modificação(ões) na fatura.

12.3. A falta ou atraso, por qualquer das Partes, no exercício de qualquer direito não implicará renúncia ou novação, nem afetará o subsequente exercício de tal direito.

CLÁUSULA TREZE: FORO

13.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Sorocaba para dirimir quaisquer questões oriundas deste Contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

29 OUT 2020

ENGº MAURÍLIO PONGITOR
CREA/SP 0601731393

Diretor Geral do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba

FERNANDO ALVES LISBOA DINI
CPF 122.845.768-93

Presidente da Câmara Municipal de Sorocaba

DE ACORDO

Assessoria de Licitações e Contrato

DE ACORDO

Secretaria de Gestão Administrativa