



Prefeitura da Estância Turística de Joanópolis

Gabinete

Rua Francisco Wohlers, 170 – Centro – Joanópolis/SP – 12980-000 - tel: (11) 5240-0100
Email: secgabinete@joanopolis.sp.gov.br www.joanopolis.sp.gov.br

LEI N° 2.288 09 DE OUTUBRO DE 2025

“Institui o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC, no âmbito do Poder Executivo de Joanópolis-SP”.

O Prefeito da Estância Turística de Joanópolis, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal decreta e ele sanciona e promulga a seguinte Lei:

Art. 1º Fica instituído o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC no âmbito do município de Estância Turística de Joanópolis-SP para o quadriênio 2025/2028, com o objetivo de promover a modernização administrativa, a transparência, a eficiência na prestação de serviços públicos, e o alinhamento com as legislações vigentes, nos termos do ANEXO ÚNICO, parte integrante da presente Lei.

Art. 2º O PDTIC tem por finalidade:

I - Assegurar a implementação das melhores práticas de governança de tecnologia da informação, alinhadas aos princípios da Lei Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021 - Governo Digital, visando à desburocratização, à transparência, e à eficiência no atendimento ao cidadão;

II - Garantir a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), preservando a privacidade e a segurança das informações pessoais dos cidadãos valinhenses;

III - Proporcionar a continuidade e a melhoria na prestação de serviços públicos, inclusive em situações de emergência de saúde pública, conforme estabelecido pela Lei Federal nº 13.979, de 6 de fevereiro 2020;

IV - Integrar as ações e investimentos em tecnologia da informação, conforme representado no diagrama estrutural anexo a esta lei, a fim de garantir a articulação e a interdependência entre as diversas áreas e ações que compõem o PDTIC;

V - Contribuir para o avanço tecnológico e o desenvolvimento sustentável do município de Estância Turística de Joanópolis-SP.

Art. 3º Fica estabelecida a execução e atualização periódica do PDTIC, a cargo da Secretaria Municipal de Administração e Finanças.



Prefeitura da Estância Turística de Joanópolis

Gabinete

Rua Francisco Wohlers, 170 – Centro – Joanópolis/SP – 12980-000 - tel: (11) 5240-0100
Email: secgabinete@joanopolis.sp.gov.br www.joanopolis.sp.gov.br

Art. 4º As disposições desta Lei que necessitem de detalhamento para sua plena execução e aplicação poderão ser objeto de regulamentação por meio de Decreto do Poder Executivo.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Joanópolis, 09 de outubro de 2025.

CRISTIANO BENEDITO
PREFEITO MUNICIPAL

Esta Lei foi afixada em local de costume nesta data. Registrado no livro de Leis do ano de 2025, arquivado em Cartório de Registro Civil desta cidade e publicado na Imprensa Oficial do Município de Joanópolis.

*Projeto de Lei nº 34/2025 – Poder Executivo



Prefeitura da Estância Turística de Joanópolis

Gabinete

Rua Francisco Wohlers, 170 – Centro – Joanópolis/SP – 12980-000 - tel: (11) 5240-0100
Email: secgabinete@joanopolis.sp.gov.br www.joanopolis.sp.gov.br

ANEXO I

1. VISÃO DE FUTURO DA T.I. MUNICIPAL

Almejamos uma T.I. que seja:

- **Estratégica:** Alinhada aos objetivos da administração municipal e indutora de desenvolvimento.
- **Eficiente:** Otimizando processos, reduzindo custos e aumentando a produtividade.
- **Acessível:** Facilitando o acesso da população aos serviços públicos por meio de plataformas digitais.
- **Segura:** Garantindo a integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações.
- **Inovadora:** Adotando soluções tecnológicas que agreguem valor aos serviços públicos.

2. DIRETRIZES ESTRATÉGICAS DA T.I. MUNICIPAL

Para alcançar a visão de futuro, estabelecemos as seguintes diretrizes estratégicas:

- **Otimização de Custos:** Priorizar soluções de software livre, serviços em nuvem com modelos de pagamento flexíveis e a reutilização de recursos existentes.
- **Modernização da Infraestrutura:** Realizar investimentos estratégicos e graduais na atualização da infraestrutura de T.I., priorizando a escalabilidade e a segurança.
- **Fortalecimento da Segurança da Informação:** Implementar políticas e procedimentos de segurança da informação, promovendo a conscientização dos servidores e a proteção dos dados municipais, em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Lei nº 13.709/2018.
- **Melhoria dos Serviços Digitais:** Expandir e aprimorar os serviços oferecidos à população por meio de plataformas digitais intuitivas e acessíveis, buscando a integração de sistemas para facilitar o acesso e reduzir a burocracia.
- **Governança da T.I.:** Estabelecer mecanismos de governança para garantir o alinhamento estratégico da T.I. com os objetivos organizacionais, o controle dos investimentos e a avaliação dos resultados.
- **Adoção de Soluções Integradas:** Priorizar a implementação de sistemas integrados que permitam o compartilhamento de informações entre as diversas áreas da administração municipal, otimizando processos e a tomada de decisões.



Prefeitura da Estância Turística de Joanópolis

Gabinete

Rua Francisco Wohlers, 170 – Centro – Joanópolis/SP – 12980-000 - tel: (11) 5240-0100
Email: secgabinete@joanopolis.sp.gov.br www.joanopolis.sp.gov.br

3. PLANO DE APLICAÇÃO E AÇÕES PRIORITÁRIAS

Considerando as dificuldades econômicas do município, o plano de aplicação será implementado de forma gradual e priorizada, com foco em ações de baixo custo e alto impacto. As seguintes ações prioritárias são definidas:

- A meta é atualizar integralmente o parque computacional do Poder Executivo. Isso se faz crucial, visto que o modelo *All in One* ainda é predominante, estando ultrapassado e comprometendo a eficiência e a segurança das operações governamentais.
- Diagnóstico Detalhado da Infraestrutura Existente: Realizar um levantamento completo do parque de máquinas, softwares e redes, identificando gargalos, obsolescência e oportunidades de otimização.
- Implementação de Soluções de Backup de Baixo Custo: Adotar soluções de backup eficientes e de baixo custo para garantir a segurança e a recuperação dos dados municipais em caso de falhas ou incidentes.
- Aprimorar o Portal de Serviços Digitais: Desenvolver um portal online único para concentrar os principais serviços oferecidos à população, facilitando o acesso e a interação com a administração municipal.
- Programa de Conscientização em Segurança da Informação: Implementar um programa contínuo de treinamento e conscientização dos servidores sobre as melhores práticas de segurança da informação e a importância da proteção de dados.
- Avaliação da Migração para Soluções de Software Livre: Analisar a viabilidade técnica e econômica da migração de sistemas proprietários para soluções de software livre, buscando a redução de custos com licenças.
- Exploração de Ferramentas de Colaboração Online Gratuitas: Utilizar ferramentas de colaboração online gratuitas para otimizar a comunicação e o trabalho em equipe entre os servidores.

4. GOVERNANÇA E MONITORAMENTO

Este projeto contempla a necessidade indubitável na criação do Emprego Público de provimento efetivo de Técnico em T.I., a ser lotado por meio de aprovado em concurso público de provas e títulos.

A implementação e o acompanhamento deste PD'TI serão realizados por um Comitê de T.I., composto por representantes das diversas secretarias e órgãos municipais, sob a coordenação da Secretaria Municipal de Administração e Finanças. Este comitê será responsável por:

- Definir o cronograma detalhado de implementação das ações.
- Monitorar o progresso das ações e o alcance dos objetivos.
- Avaliar os resultados e propor ajustes no plano, se necessário.
- Garantir o alinhamento das ações de T.I. com as diretrizes estratégicas do município.



Prefeitura da Estância Turística de Joanópolis

Gabinete

Rua Francisco Wohlers, 170 – Centro – Joanópolis/SP – 12980-000 - tel: (11) 5240-0100
Email: secgabinete@joanopolis.sp.gov.br www.joanopolis.sp.gov.br

5. POLÍTICA DE SEGURANÇA PARA PROVER MAIOR CONFIABILIDADE E SEGURANÇA ÀS INFORMAÇÕES DA REDE, ALGUMAS POLÍTICAS DE SEGURANÇA SÃO ADOTADAS:

SEQ	IDENTIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO
1	Antivírus	A Prefeitura utiliza solução antivírus da Microsoft instalado nos servidores Windows Server e computadores da rede. Usuários são orientados a se comunicarem com o suporte técnico quando são informados de alguma ocorrência de contaminação em seus computadores
2	Atualizações do Windows	As estações de trabalho têm seu SO atualizado automaticamente através do serviço Windows Update.
4	Backup	São realizados backups periódicos dos servidores. Os usuários são orientados a salvarem seus dados nas pastas de rede dos servidores de compartilhamento.
5	Gerenciamento de rede	Os usuários são cadastrados, as estações de trabalho são adicionadas ao domínio e os acessos às informações.
6	Bloqueio de sites	Sites impróprios ou que representem ameaças a rede interna são bloqueados localmente no Proxy Squid. Este serviço impede que os usuários acessem tais sites.
7	Software	Não é permitido a instalação de softwares não autorizados pelo Departamento de TI.

6. USUÁRIOS

No Paço Municipal, os usuários são organizados e classificados em grupos de trabalho de acordo com suas funções e necessidades específicas, o que possibilita um controle mais rigoroso e seguro sobre o acesso aos recursos compartilhados, como diretórios e sistemas informatizados. Cada grupo de trabalho possui permissões e privilégios personalizados, permitindo que apenas os usuários autorizados acessem informações e serviços relevantes ao seu papel dentro da instituição. Essa segmentação proporciona uma gestão mais eficiente da rede, garantindo que dados sensíveis sejam protegidos e que as informações sejam acessadas apenas por aqueles que realmente necessitam delas para realizar suas atividades. Por outro lado, nos outros setores da Prefeitura, a estrutura de TI é mais simples. Esses setores, por serem de menor porte e com número reduzido de usuários, não requerem uma centralização de recursos através de servidores dedicados. Isso se deve à natureza das atividades desenvolvidas nessas áreas, que não demandam a complexidade de sistemas centralizados para gestão de dados e processos. Nessas unidades menores, os recursos são administrados de forma descentralizada, o que simplifica a manutenção, reduz custos operacionais e garante maior flexibilidade no uso dos sistemas. Essa abordagem mais simples permite que a Prefeitura otimize seus investimentos em TI, focando em soluções que atendem de maneira eficiente às necessidades específicas de cada setor.

7. ESTRUTURA DO SERVIDOR

A Prefeitura da Estância Turística de Joanópolis conta com uma sala dedicada para o alojamento de servidores, embora não seja uma estrutura complexa de data center, a qual está situada no prédio do Paço Municipal. Esta sala é devidamente fechada e está localizada em um ambiente seguro e climatizado, garantindo que os equipamentos permaneçam em condições ideais de funcionamento. Os servidores são alimentados por nobreaks que asseguram a continuidade do



Prefeitura da Estância Turística de Joanópolis

Gabinete

Rua Francisco Wohlers, 170 – Centro – Joanópolis/SP – 12980-000 - tel: (11) 5240-0100
Email: secgabinete@joanopolis.sp.gov.br www.joanopolis.sp.gov.br

funcionamento por até 3 horas em caso de interrupção no fornecimento de energia elétrica, sendo todos acomodados em racks especializados para otimizar o espaço e organização. Além disso, a Secretaria de Educação também possui servidores dedicados, os quais estão localizados em uma sala específica dentro do prédio da Secretaria. Esta sala também é fechada e garante a segurança necessária para os equipamentos. Contudo, dado que a demanda de uso dos servidores é relativamente baixa, não foi considerada a instalação de sistemas de refrigeração para este ambiente. Os servidores da Secretaria de Educação também são conectados a nobreaks, que fornecem energia ininterrupta por até 30 minutos em caso de falhas na energia elétrica, o que é suficiente para garantir a continuidade das operações básicas durante uma queda de energia breve. Ambas as instalações são projetadas para atender às necessidades específicas de cada setor, com ênfase na segurança dos dados e na continuidade operacional, mesmo em situações de falhas elétricas, visando minimizar riscos e garantir a estabilidade dos sistemas da Prefeitura.

8. DA RENOVAÇÃO DO SISTEMA DE COMPUTADORES

A Prefeitura Municipal de Joanópolis-SP, utiliza os computadores modelo All in One, os quais apresentam dificuldades operacionais, segue detalhes:

Modelo	Processador (CPU)	Memória RAM	Armazenamento	Dificuldades enfrentadas
All in One 3Green	Intel Core i5 6500	8 GB DDR3	SSD Hikvision 480GB	A estrutura compacta e com pouca ventilação dos computadores all-in-one causa um aumento na temperatura interna. Esse superaquecimento pode levar à falha de componentes. Em aproximadamente um ano e meio de uso, é comum que o SSD queime, resultando na perda de dados, e a placa-mãe seja danificada, tornando o equipamento viciado.

8.1 COMPUTADORES RECOMENDADOS - DESKTOP BÁSICO DE USO COMUM

Modelo	Processador (CPU)	Memória RAM	Armazenamento	Placa de Vídeo	Melhorias Propostas
Desktop de uso comum	Intel Core i3 12100 Alder Lake 4 Nucleos 8 Threads	8 GB DDR4 3200 Mhz	SSD 480GB Velocidade de leitura 550 Mb/s Gravação 450 Mb/s	Onboard Integrada	Uma boa circulação de ar aumenta a durabilidade dos componentes. O acesso fácil a peças padronizadas e as atualizações de baixo custo simplificam a manutenção, o que pode estender a vida útil dos



Prefeitura da Estância Turística de Joanópolis

Gabinete

Rua Francisco Wohlers, 170 – Centro – Joanópolis/SP – 12980-000 - tel: (11) 5240-0100
Email: secgabinete@joanopolis.sp.gov.br www.joanopolis.sp.gov.br

					equipamentos para mais de cinco anos. Isso resulta em economia para o município e em melhor desempenho dos departamentos.
--	--	--	--	--	---

8.2 COMPUTADORES RECOMENDADOS - DESKTOP PARA USO DO SETOR DE OBRAS E PROJETOS:

Modelo	Processador (CPU)	Memória RAM	Armazenamento	Placa de Video	Melhorias Propostas
Desktop de uso para Engenharia	Intel Core i5 12500 Alder Lake 10 Nucleos 16 Threads	16 GB DDR4 3200 Mhz	SSD 480GB Velocidade de leitura 550 Mb/s Gravação 450 Mb/s	Off Board RTX 3050 8GB GDDR6	Para um desempenho excelente, a Secretaria de Obras precisa de computadores mais robustos. Esses equipamentos, ideais para programas como o AutoCAD, contam com placa de vídeo dedicada, boa ventilação para maior durabilidade dos componentes, e acesso a peças padronizadas para manutenções simples e de baixo custo. Com essas características, a vida útil dos computadores pode ultrapassar cinco anos, gerando economia para o município e alto desempenho para o departamento.

8.3 COMPARATIVO TÉCNICO – ALL IN ONE DEFRENTE AOS DESKTOP'S

Critério	All in One	Desktop Convencional
1. Refrigeração e Dissipação de Calor	Estrutura compacta e pouca ventilação. Alta temperatura leva à falha de componentes em cerca de 1 ano.	Boa circulação de ar e suporte para múltiplos coolers. Componentes duram mais.
2. Fonte de Alimentação e	Fontes integradas simples,	Fontes modulares e



Prefeitura da Estância Turística de Joanópolis

Gabinete

Rua Francisco Wohlers, 170 – Centro – Joanópolis/SP – 12980-000 - tel: (11) 5240-0100
Email: secgabinete@joanopolis.sp.gov.br www.joanopolis.sp.gov.br

Estabilidade Elétrica	com ruído elétrico e instabilidade.	certificadas (80 Plus), fornecendo energia estável.
3. Manutenção e Atualização	Difícil acesso. Upgrades complicados e peças muitas vezes proprietárias.	Acesso fácil e peças padronizadas. Atualizações simples e de baixo custo.
4. Vida útil e Custo-Benefício	Risco de falhas graves após 12–18 meses. Substituição total geralmente necessária.	Vida útil superior a 5 anos. Possibilidade de troca individual de componentes.

8.4 ECONOMIA PÚBLICA – REDUÇÃO DE CUSTOS COM SUBSTITUIÇÃO E MANUTENÇÃO

Ao longo de 5 anos, um desktop pode ser mantido com baixo custo, apenas substituindo ou atualizando peças isoladas, como memória RAM ou SSD. Já o All in One, por possuir design fechado e peças específicas (muitas vezes proprietárias), impede reparos simples e exige a substituição completa do equipamento em caso de falha, gerando prejuízo direto ao erário público.

Manutenção Facilitada – Mais agilidade para o setor de TI da Prefeitura

Os desktops permitem abertura rápida do gabinete, uso de peças padrão do mercado e fácil acesso aos componentes internos. Isso reduz o tempo de inatividade e facilita o atendimento técnico. Já os All in One exigem desmontagem completa para reparos, o que dificulta o suporte técnico local e aumenta o tempo de parada de serviços públicos dependentes do equipamento.

Maior Segurança Elétrica – Estabilidade e proteção dos dados públicos

Os desktops utilizam fontes de alimentação certificadas (como 80 Plus), que oferecem energia limpa e estável, protegendo o sistema contra picos de tensão e variações da rede elétrica, comuns em prédios públicos e escolas. Por outro lado, os *All in One* utilizam fontes integradas básicas, com alto índice de falha e instabilidade elétrica, comprometendo o funcionamento e a segurança dos dados.

9. ENCARREGADO PELO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS (DPO)

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, marcou um divisor de águas na cultura de privacidade e proteção de dados no Brasil. Em seu cerne, a legislação visa garantir a privacidade dos indivíduos, regulando a coleta, o armazenamento, o tratamento e o compartilhamento de dados pessoais por pessoas físicas ou jurídicas, tanto de direito público quanto privado. Nesse contexto, uma das figuras mais relevantes e estratégicas introduzidas pela LGPD é a do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, popularmente conhecido como DPO.

O DPO transcende a figura de um mero profissional; ele é o pilar central da conformidade com a LGPD em qualquer organização. Suas atribuições são multifacetadas e de suma importância: atuar como canal de comunicação entre o controlador (a empresa ou órgão público), os titulares dos dados (os indivíduos) e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Além disso, o DPO é responsável por orientar os colaboradores sobre as práticas de proteção de dados, receber reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências, bem como executar as demais atribuições determinadas pelo controlador ou estabelecidas em normas complementares.

A exigência de um DPO não se restringe apenas às grandes corporações. A LGPD, em sua redação original, estabelece essa necessidade para a maioria das organizações que realizam tratamento de dados pessoais, salvo exceções a serem regulamentadas pela ANPD. A presença desse profissional demonstra o compromisso da organização com a privacidade e a segurança das



Prefeitura da Estância Turística de Joanópolis

Gabinete

Rua Francisco Wohlers, 170 – Centro – Joanópolis/SP – 12980-000 - tel: (11) 5240-0100
Email: secgabinete@joanopolis.sp.gov.br www.joanopolis.sp.gov.br

informações, mitigando riscos de incidentes de segurança e de sanções administrativas, que podem incluir multas vultosas.

É crucial destacar que a LGPD permite que a função de Encarregado seja exercida tanto por uma pessoa natural quanto por uma pessoa jurídica, ou seja, uma empresa especializada na prestação desse tipo de serviço.

10. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DO PROJETO

PROJETO	OBJETO	SECRETARIA	META EXERCÍCIO
01/2025	Implantar processo de digitalização de documentos físicos visando a preservação, facilidade de acesso e redução do acervo em papel, com foco em setores administrativos, e de maior volume de tramitação.	Secretaria Municipal de Administração e Finanças	60%
02/2025	Substituir os equipamentos de informática e servidores obsoletos por novos dispositivos com maior desempenho e eficiência energética, visando garantir a continuidade dos serviços, reduzir falhas e otimizar a infraestrutura tecnológica da Prefeitura.	Secretaria Municipal de Administração	80%
03/2025	Realizar a modernização e expansão da infraestrutura de conectividade da Prefeitura, incluindo cabeamento estruturado, equipamentos de rede e atualização dos servidores do CPD, visando maior disponibilidade, segurança e desempenho dos serviços digitais municipais.	Secretaria Municipal de Administração e Finanças	100%
04/2025	Criar o Emprego Público de provimento em carreira de técnico em TI e/ou técnico em DPO.	Secretaria Municipal de Governo	100%
01/2026	Realizar a contratação de um Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO), conforme exigido pela LGPD, para atuar como ponto de contato entre a Prefeitura, os titulares de dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), garantindo conformidade e transparência no uso de dados pessoais.	Secretaria Municipal de Administração e Finanças	100%
02/2026	Estruturar diretrizes, políticas e procedimentos internos para adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), garantindo segurança jurídica, transparência e conformidade no tratamento de dados pessoais pela	Secretaria Municipal de Administração e Finanças	100%



Prefeitura da Estância Turística de Joanópolis

Gabinete

Rua Francisco Wohlers, 170 – Centro – Joanópolis/SP – 12980-000 - tel: (11) 5240-0100
Email: secgabinete@joanopolis.sp.gov.br www.joanopolis.sp.gov.br

	administração pública.		
03/2026	Apresentação de proposta legislativa para criação de cargo em provimento de carreira de Técnico em T.I	Secretaria Municipal de Governo	100%
01/2027	Adotar solução de backup em nuvem para garantir a segurança, integridade e recuperação dos dados institucionais em caso de falhas, ataques cibernéticos ou desastres físicos, com foco inicial em servidores e sistemas críticos da Prefeitura.	Secretaria Municipal de Administração e Finanças	100%
02/2027	Substituir a solução de antivírus atualmente utilizada por uma ferramenta mais robusta e atualizada, com gestão centralizada, proteção em tempo real e cobertura para estações de trabalho, servidores e demais dispositivos da infraestrutura municipal, visando maior eficiência na detecção e prevenção de ameaças.	Secretaria Municipal de Administração e Finanças	100%
03/2027	Implantar rede de acesso à internet tipo <i>hotspot</i> público em áreas administrativas e espaços públicos do município, proporcionando conexão segura e controlada para visitantes, servidores e cidadãos, em conformidade com as diretrizes do DPO e a LGPD, garantindo a proteção e privacidade dos dados trafegados, sem comprometer a rede interna da Prefeitura.	Secretaria Municipal de Administração e Finanças	60%
04/2027	Green IT Implantação de Políticas de TI Verde Implantar diretrizes e ações voltadas à sustentabilidade na área de tecnologia da informação, incluindo economia de energia, descarte adequado de equipamentos, uso racional de recursos e priorização de soluções tecnológicas com menor impacto ambiental.	Secretaria Municipal de Administração e Finanças	80%

11. PRAZO DE EXECUÇÃO

24 meses a partir da vigência legislativa, podendo ser prorrogado por igual período.



Prefeitura da Estância Turística de Joanópolis

Gabinete

Rua Francisco Wohlers, 170 – Centro – Joanópolis/SP – 12980-000 - tel: (11) 5240-0100
Email: secgabinete@joanopolis.sp.gov.br www.joanopolis.sp.gov.br

12. FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO

A Secretaria Municipal de Administração e Finanças, em conjunto com a Secretaria Municipal de Governo, designará dois responsáveis para o acompanhamento e fiscalização do cumprimento de metas.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) é um documento vivo e será revisado periodicamente para garantir sua relevância e adequação às necessidades e possibilidades do município da Estância Turística de Joanópolis-SP, considerando sempre o cenário econômico e as evoluções tecnológicas. A implementação deste plano será pautada pela transparência, pela economicidade e pela busca contínua pela melhoria dos serviços públicos oferecidos à população.