

## Resoluções

### RESOLUÇÃO Nº 902, DE 12 DE FEVEIREO DE 2015

Dispõe sobre o estágio-visita no âmbito da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo.

(Projeto de Resolução nº 24, de 2009)

O PRESIDENTE DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO, no uso da atribuição que lhe confere a alínea “h” do inciso II do artigo 18 da XIV Consolidação do Regimento Interno e nos termos do resolvido pelo Plenário, promulga a seguinte resolução:

Artigo 1º – Fica criado o estágio-visita, programa de natu-reza educativa, destinado a que estudantes universitários conheçam o cotidiano da atividade parlamentar, no âmbito da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo.

Artigo 2º – As atividades do estágio-visita compreendem a realização de visitas orientadas e a participação em palestras sobre o funcionamento do Poder Legislativo ministradas pelo Ins-tituto do Legislativo Paulista, órgão de capacitação vinculado à Mesa Diretora da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo.

Artigo 3º – O estágio-visita tem duração de, no máximo, cinco dias corridos, totalizando uma carga horária de vinte horas.

Artigo 4º – O número de estagiários-visitantes é limitado a cinquenta, em cada edição.

Parágrafo único – A Mesa da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, por meio dos seus órgãos, fixará, no início de cada sessão legislativa, o número de edições de estágio-visita, em mínimo de três anuais.

Artigo 5º – Podem participar do estágio-visita estudantes regularmente matriculados em instituições de educação supe-rior, públicas e privadas, com idade superior a dezoito anos, indicados por Deputado Estadual desta Casa Legislativa e que não tenham participado anteriormente do programa.

Parágrafo único – Cada Deputado pode indicar até cinco candidatos por ano para participar do estágio-visita.

Artigo 6º – Será concedido certificado de participação ao estagiário-visitante que cumprir frequência integral.

Artigo 7º – O estágio-visita não é remunerado e não cria qualquer vínculo empregatício.

Artigo 8º – Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, aos 12 de fevereiro de 2015.

a) CHICO SARDELLI - Presidente

## Pauta

### 13 DE FEVEIREO DE 2015 10ª SESSÃO ORDINÁRIA DO PERÍODO ADICIONAL À 4ª SESSÃO DA 17ª LEGISLATURA

Em pauta por 5 (cinco) sessões, para conhecimento, recebimento de emendas e estudos das Sras. Deputadas e dos Srs. Deputados, de acordo com o artigo 156 e o item 2 do parágrafo único do artigo 148 do Regimento Interno.

#### 1ª Sessão

1 - Projeto de lei nº 16, de 2015, de autoria da deputada Beth Sáhão. Cria o Fundo Estadual Emergencial de Combate a Epidemias.

2 - Projeto de lei nº 17, de 2015, de autoria do deputado Sebastião Santos. Dispõe sobre a proibição do uso de "drone/vant" em todo e qualquer ambiente fechado com aglomeração de pessoas no Estado.

3 - Moção nº 5, de 2015, de autoria da deputada Sarah Munhoz. Apela para o Sr. Presidente do Congresso Nacional para que seja votado e aprovado projeto de lei que criminaliza o trote nos estabelecimentos de ensino superior.

#### 2ª Sessão

1 - Projeto de lei nº 14, de 2015, de autoria do deputado Enio Tatto. Dispõe sobe a criação e implantação da Faculdade de Tecnologia - FATEC no município de Franco da Rocha, como Unidade de Ensino do Centro Estadual de Educação Tecnológica "Paula Souza".

2 - Projeto de lei nº 15, de 2015, de autoria do deputado Dilmo dos Santos. Autoriza o Poder Executivo a criar o "Regime Assistencial Especial de Atendimento de Emprego e Renda" às mulheres vítimas de violência conjugal no Estado.

#### 3ª Sessão

Projeto de lei nº 13, de 2015, de autoria do deputado Sebastião Santos. Declara de utilidade pública a "Associação de Amigos da Biblioteca Pública - AABIP", em Ourinhos.

#### 4ª Sessão

1 - Projeto de lei nº 11, de 2015, de autoria do deputado Orlando Morando. Revoga o § 1º do artigo 1º da Lei 15.626, de 2014.

2 - Projeto de lei nº 12, de 2015, de autoria do deputado João Caramez. Dá a denominação de "Diretor Geral Sampaio Dória" ao imóvel sede da ARTESP, na Capital.

3 - Moção nº 4, de 2015, de autoria do deputado Marco Aurélio de Souza. Apela para o Sr. Presidente do Senado Federal e líderes partidários no sentido da rápida deliberação e aprova-ção do Projeto de Lei da Câmara nº 8, de 2013, alterando a Lei nº 9.277, de 1996, para dispor sobre cobrança de pedágio.

#### 5ª Sessão

1 - Projeto de lei Complementar nº 1, de 2015, de autoria do deputado Campos Machado. Altera a Lei Complementar nº 207, de 1979, que dispõe sobre a Lei Orgânica da Polícia Civil.

2 - Projeto de lei nº 8, de 2015, de autoria dos deputados Edinho Silva e Roberto Felício. Declara de utilidade pública a Liga Taquaritinguense de Voleibol Adaptado da Melhor Idade, Cultura e Esporte - LTVAMI, em Taquaritinga.

3 - Projeto de lei nº 9, de 2015, de autoria do deputado José Bittencourt. Declara de utilidade pública a "Associação de Difusão Cultural e Comunitária Boas Novas de Ribeirão do Sul", naquele Município.

4 - Projeto de lei nº 10, de 2015, de autoria do deputado Celso Giglio. Dá a denominação de "Diretor Ricardo Genesio da Silva" à Escola Estadual Cipava II-A, em Osasco.

5 - Moção nº 3, de 2015, de autoria do deputado José Bittencourt. Apela para a Sra. Presidenta da República e para os Srs. Presidentes do Senado Federal e da Câmara dos Deputados a fim de que promovam estudos e adotem providências com vistas à proposição e aprovação de um projeto de lei que altere a Lei Federal nº 9.503, de 1997, que institui o Código de Trânsi-to Brasileiro, objetivando investir de parte do valor arrecadado com multas na manutenção, melhoramento e na construção de ciclovias e em programas para melhorar a qualidade dos trans-portes nas vias públicas rurais e urbanas.

Em pauta por 3 (três) sessões, para conhecimento e recebimento de recursos das Sras. Deputadas e dos Srs. Deputados, de acordo com o § 1º do artigo 33 do Regi-mento Interno (Pauta para Recursos).

#### 1ª Sessão

1 - Projeto de lei nº 296, de 2012, de autoria do deputado Mauro Bragato. Declara de utilidade pública a associação "Ser-viços e Obras Sociais de Presidente Prudente - SOS", naquele Município.

2 - Projeto de lei nº 480, de 2013, de autoria do deputado Carlos Neder. Declara de utilidade pública o "Centro de Estu-dos, Pesquisa e Documentação em Cidades e Municípios Saudá-veis - CEPEDOC", na Capital.

3 - Projeto de lei nº 437, de 2014, de autoria do deputado Jorge Caruso. Declara de utilidade pública a "SSPV - Sociedade de São Vicente de Paulo - Vila Vicentina" em Lorena.

4 - Projeto de lei nº 525, de 2014, de autoria do deputado José Bittencourt. Declara de utilidade pública o Centro de Rea-bilitação Social de Vidas "Projeto Samambaia", em Mongaguá.

5 - Projeto de lei nº 825, de 2014, de autoria do deputado Baleia Rossi. Declara de utilidade pública a "Casa Santo Expedi-to", em Bebedouro

6 - Projeto de lei nº 833, de 2014, de autoria do deputado Orlando Bolçone. Declara de utilidade pública a "União Severi-nense de Educação e Cultura - UNISEV, em Severinía.

7 - Projeto de lei nº 861, de 2014, de autoria do deputado Afonso Lobato. Declara de utilidade pública a "Associação Pro-jeto Esperança Criança e Família", em Taubaté.

8 - Projeto de lei nº 914, de 2014, de autoria do deputado Chico Sardelli. Declara de utilidade pública o "Grupo TUMM - Todos Unidos Mudaremos o Mundo", em Mococa.

9 - Projeto de lei nº 1165, de 2014, de autoria da deputada Célia Leão. Declara de utilidade pública a "Casa Renascer", em Guariba.

10 - Projeto de lei nº 1258, de 2014, de autoria do deputa-do Afonso Lobato. Declara de utilidade pública o "Lar de Idosos Vicente de Paulo de Caçapava", naquele Município.

11 - Projeto de lei nº 1298, de 2014, de autoria do deputa-do Orlando Bolçone. Declara de utilidade pública a "Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Paulo de Faria", naquele Município.

12 - Projeto de lei nº 1317, de 2014, de autoria do deputa-do Barros Munhoz. Declara de utilidade pública a "Associação dos Produtores Rurais da Região de Osvaldo Cruz", naquele Município.

13 - Projeto de lei nº 1323, de 2014, de autoria do deputa-do Ulysses Tassinari. Declara de utilidade pública o "Centro Terapêutico Cristão Salva Vidas", em Itapeva.

14 - Projeto de lei nº 1339, de 2014, de autoria do deputa-do Barros Munhoz. Declara de utilidade pública o "Centro Pró Autista de Desenvolvimento Tecnológico de Políticas Públicas e Sociais - CPA Social", na Capital.

15 - Projeto de lei nº 1349, de 2014, de autoria do deputa-do Adilson Rossi. Declara de utilidade pública a "Fundação do ABC - FUABC", em Santo André.

16 - Moção nº 83, de 2013, de autoria do deputado José Bittencourt. Protesta contra a edição do Provimento CGJ nº 17/2013, que autoriza e implementa a mediação e a conciliação extrajudicial no Estado de São Paulo e insere o item 44.2, na Subseção I da Seção III do Capítulo XIII do Tomo II das Normas de Serviço da Corregedoria-Geral da Justiça, e apela para o Excelentíssimo Senhor Presidente do Tribunal de Justiça do Estado no sentido de que solicite ao Senhor Corregedor-Geral da Justiça a revogação do referido ato normativo.

## Oradores Inscritos

#### PEQUENO EXPEDIENTE - 13/02/2015

1 - ALDO DEMARCHI
2 - EDINHO SILVA
3 - LUCIANO BATISTA
4 - ITAMAR BORGES
5 - JOSÉ ZICO PRADO
6 - RAMALHO DA CONSTRUÇÃO
7 - DILADOR BORGES
8 - ROBERTO FELÍCIO
9 - VITOR SAPIENZA
10 - JOÃO PAULO RILLO
11 - EDSON GIRIBONI
12 - GERSON BITTENCOURT
13 - ROBERTO MORAIS
14 - MAURO BRAGATO
15 - ANDRÉ SOARES
16 - REINALDO ALGUZ
17 - ED THOMAS
18 - RODRIGO MORAES
19 - CARLOS GIANNAZI
20 - DILMO DOS SANTOS
21 - SEBASTIÃO SANTOS
22 - DAVI ZAIA
23 - JOOJI HATO
24 - EDSON FERRARINI
25 - ANTONIO SALIM CURIATI
26 - LUIZ CARLOS GONDIM
27 - CARLOS NEDER
28 - UEBE REZECK
29 - LUIZ CLAUDIO MARCOLINO
30 - MARCOS NEVES
31 - MARIA LÚCIA AMARY

#### GRANDE EXPEDIENTE - 13/02/2015

1 - LEANDRO KLB
2 - SARAH MUNHOZ
3 - ROQUE BARBIERE
4 - ANTONIO MENTOR
5 - ROBERTO ENGLER
6 - LUIZ MOURA
7 - CARLOS CEZAR
8 - LUIZ CARLOS GONDIM
9 - DAVI ZAIA
10 - RAMALHO DA CONSTRUÇÃO
11 - ANTONIO SALIM CURIATI
12 - FERNANDO CAPEZ
13 - BETO TRÍCOLI
14 - MARCOS MARTINS
15 - FRANCISCO CAMPOS TITO
16 - HAMILTON PEREIRA
17 - CARLOS BEZERRA JR.
18 - LECI BRANDÃO
19 - LUIZ CLAUDIO MARCOLINO
20 - PEDRO TOBIAS
21 - EDSON GIRIBONI
22 - CARLOS NEDER
23 - ENIO TATTO
24 - WELSON GASPARINI
25 - VANESSA DAMO
26 - ED THOMAS
27 - RUI FALCÃO
28 - TELMA DE SOUZA
29 - ROBERTO MORAIS
30 - EDSON FERRARINI
31 - ALEXANDRE DA FARMÁCIA
32 - GERALDO CRUZ
33 - RODRIGO MORAES
34 - CÉLIA LEÃO

35 - ORLANDO BOLÇONE
36 - JOÃO PAULO RILLO
37 - JOOJI HATO
38 - AFONSO LOBATO
39 - OSVALDO VERGINIO
40 - LUCIANO BATISTA
41 - MARIA LÚCIA AMARY
42 - EDINHO SILVA
43 - CARLOS GIANNAZI
44 - DILMO DOS SANTOS
45 - ADRIANO DIOGO
46 - SEBASTIÃO SANTOS
47 - ADILSON ROSSI
48 - CELSO GIGLIO
49 - ANDRÉ SOARES
50 - MILTON LEITE FILHO
51 - GERSON BITTENCOURT
52 - ALENCAR SANTANA BRAGA
53 - RITA PASSOS
54 - ROBERTO MASSAFERA
55 - JOSÉ ZICO PRADO
56 - REINALDO ALGUZ
57 - RAFAEL SILVA
58 - DILADOR BORGES
59 - JOÃO CARAMEZ
60 - JOSÉ BITTENCOURT
61 - CONSTÂNCIA FÉLIX
62 - ALDO DEMARCHI
63 - ULISSES SALES
64 - UEBE REZECK
65 - ITAMAR BORGES
66 - ROBERTO FELÍCIO
67 - MARCOS NEVES
68 - VITOR SAPIENZA
69 - BETH SAHÃO
70 - MILTON VIEIRA
71 - MAURO BRAGATO

## Expediente

### 12 DE FEVEIREO DE 2015 9ª SESSÃO ORDINÁRIA DO PERÍODO ADICIONAL À 4ª SESSÃO DA 17ª LEGISLATURA

#### OFÍCIOS

DIVERSOS
Nº 10/2015, da Embratel, presta esclarecimentos sobre o plano geral de metas para universalização do serviço telefônico fixo comutado., Rel. nº 001571/2015

SECRETARIAS DE ESTADO
Nº 15/2015, de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tec-nologia e Inovação; comunica a celebração de convênio com o município de Narandiba, Rel. nº 001570/2015

**OFÍCIO**
**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO**
São Paulo, 04 de fevereiro de 2015.
Ofício GCRMC nº 155/2015
TC-44506/026/07
Senhor Presidente
Pelo presente, encaminho a Vossa Excelência, na conformi-dade do disposto no inciso XV, do artigo 2º, da Lei Complemen-tar nº 709/93, cópia do inteiro teor das decisões singular e da Colenda Segunda Câmara desta Corte, publicadas no DOE de 25/02/2012 e 10/12/2014, para as providências cabíveis.
Apresento a Vossa Excelência protestos de estima e con-sideração.
ANTONIO ROQUE CITADINI
Conselheiro-Presidente
Segunda Câmara
**ACÓRDÃO**
RECURSO ORDINÁRIO
TC-044506/026/07
Recorrente: Fundação para o Desenvolvimento da Educa-ção – FDE.

Assunto: Contrato celebrado entre a Fundação para o Desenvolvimento da Educação – FDE e Landa Engenharia e Construções Ltda., objetivando a reforma de prédio escolar de Araçatuba e Marianópolis.

Responsáveis: Ary James Pissinatto (Diretor Administrativo e Financeiro) e Marcia Esteves Monteiro (Gerente de Cadastro e Processos Contratuais).

Em Julgamento: Recurso Ordinário interposto contra a sen-tença publicada no D.O.E. de 25-05-12, que julgou irregulares a tomada de preços e o contrato, bem como tomou conhecimento dos termos de recebimentos provisórios e definitivos e do termo de encerramento, acionando o disposto no artigo 2º, incisos XV e XXVII, da Lei Complementar nº 709/93.

Advogado: Marcos Jordão Teixeira do Amaral Filho.

Vistos, relatados e discutidos os autos.

ACORDA a Segunda Câmara do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em sessão de 11 de novembro de 2014, pelo voto dos Conselheiros Sidney Estanislau Beraldo, Relator, e Antonio Roque Citadini, Presidente, e do Auditor Substituto de Conselheiro Josué Romero, na conformidade das corresponden-tes notas taquigráficas, preliminarmente conhecer do recurso ordinário e, quanto ao mérito, negar-lhe provimento.

Presente o Procurador do Ministério Público de Contas – Thiago Pinheiro Lima.

Presente a Procuradora da Fazenda – Evelyn Moraes de Oliveira.

Publique-se.

São Paulo, 2 de dezembro de 2014.

ANTONIO ROQUE CITADINI – Presidente
SIDNEY ESTANISLAU BERALDO - Relator

#### PROJETOS DE LEI

#### PROJETO DE LEI Nº 18, DE 2015

Dá a denominação de "Paulina Maria de Andrade" ao viaduto localizado no km 105,5 da Rodovia "Presidente Castelo Branco" (SP-280), no município de Boituva.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO DECRETA:

Artigo 1º - Passa a denominar-se "PAULINA MARIA DE ANDRADE", o viaduto localizado no km 105,5 da Rodovia "Pre-sidente Castelo Branco" (SP- 280), no município de Boituva.

Artigo 2º - Esta lei entra em vigor na data de sua publi-cação.

JUSTIFICATIVA
Dona PAULINA MARIA DE ANDRADE (falecida em 29/03/1947), mãe do ex-prefeito do município de Boituva (SP), Senhor Olímpio Andrade, avó do ex-prefeito de Iperó, Senhor Marcos Tadeu de Andrade e do ex-vereador Arnaldo Andrade, também avó do ex-vereador José Amaro Andrade e bisavó do atual vereador da Câmara Municipal de Boituva, Fabrício Amaro Andrade, foi uma cidadã sempre zelosa e atenciosa com sua família e com todos que tiveram a honra e a satisfação de conviver com ela, pois sempre contribuiu enormemente para o progresso do aprazível município de Boituva.

Pela rica história de Dona Paulina, não restam dúvidas de que a homenagem ora pretendida com a apresentação deste projeto de lei é mais do que justa, razão pela qual acolhemos com muito orgulho a sugestão do ilustre vereador de

Boituva, nosso amigo Fabrício Amaro Andrade, bem como do também amigo e ex-vereador José Amaro Andrade, que nos encaminhou ofício/ biografia e documentação anexa.

Pelo exposto, conto com o apoio dos nobres pares desta Casa de Leis para a sua rápida tramitação e aprovação.

Sala das Sessões, em 11/2/2015.

a) Luis Carlos Gondim - SDD

#### PROJETO DE LEI Nº 19, DE 2015

Declara de utilidade pública estadual a Corporação Musi-cal "Lira São José Operário", com sede no município de Mogi das Cruzes.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO DECRETA:

Artigo 1º - É declarada de utilidade pública estadual a Cor-poração Musical "Lira São José Operário", com sede à Rua José Malozze, 231, bairro do Mogilar, município de Mogi das Cruzes.

Artigo 2º - Esta lei entra em vigor na data de sua publi-cação.

JUSTIFICATIVA
A Corporação Musical "Lira São José Operário" foi fundada no dia 19 de março de 2.009 quando, por iniciativa de alguns músicos como o Senhor Olímpio Ferreira Gomes, Valteli Rodri-gues de Aguiar, Waldomiro Zappile e outras pessoas amigas da música de banda foi convocada uma Assembléia Geral que contou com a presença de 47 participantes.

Nesta Assembléia foi deliberada a fundação da Corporação Musical, aprovação do estatuto social e eleição da Diretoria Executiva com mandato de 2 anos,tendo sido eleitos os senho-res Josemir Ferraz Campos (presidente) e Waldomiro Zappile (vice-presidente).

A Lira São José Operário fez sua primeira apresentação no dia 22 de abril de 2.009, no cortejo do mastro da Festa de São José Operário daquele ano.

Posteriormente fez várias apresentações, ressaltando-se a apresentação no CIARTE, dentro da 1ª Mostra de Inverno pro-movida pela Secretaria Municipal de Cultura de Mogi das Cruz-es. Em outras ocasiões apresentou-se na Entrada dos Palmitos da Festa do Divino Espírito Santo de Mogi das Cruzes; na Festa de São Benedito, em Igaratá. Apresentou-se também no Coreto da Praça Oswaldo Cruz, em Mogi das Cruzes, por duas vezes, dentro do Projeto "Arte na Praça" de Mogi das Cruzes, entre outras apresentações culturais.

A Corporação Musical "Lira São José Operário" tem por objetivos:

- Criar e manter, em caráter permanente, uma banda de música e uma escola para o ensino gratuito de música;
- Estimular os jovens da comunidade a frequentar as aulas de música, com vistas à sua socialização e profissionalização;
- Formar músicos;
- Promover ensaios para os instrumentalistas;
- Promover o entretenimento da comunidade local através de retretas;
- Atender pedidos formulados pelas autoridades locais, para apresentações musicais;
- Participar de eventos cívicos, artísticos, religiosos, cultu-rais, populares ou recreativos que ocorrem no município;
- Sempre que necessário e possível, atender a convites originados de outras cidades para apresentações.

Estas são, em síntese, algumas das justas razões que levara-m este parlamentar a apresentar o presente Projeto de Lei, esperando contar o necessário apoio dos Nobres Pares desta Casa de Leis para sua rápida tramitação e aprovação.

Sala das Sessões, em 11/2/2015.

a) Luis Carlos Gondim - SDD

#### PROJETO DE LEI Nº 20, DE 2015

Dispõe sobre o tempo máximo de espera para atendi-mento nas lojas de operadoras de telefonia fixa e celular.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO DECRETA:

Artigo 1º - Fica estabelecido às lojas de operadoras de telefonia fixa e celular, o tempo máximo de espera para aten-dimento aos usuários, no âmbito do Estado de São Paulo, consi-derando os seguintes prazos:

- I – até 15 (quinze) minutos, em dias normais;
- II – até 25 (trinta) minutos em véspera de feriados e datas comemorativas.

Artigo 2º - O usuário do serviço de telefonia deverá receber senha com número de ordem de chegada, data e horário que comprove o tempo de espera para atendimento.

Artigo 3º - O descumprimento do disposto nesta lei sujeita-rá a instituição financeira ao pagamento de multa no valor de 250 UFESPs que poderá ser dobrada em caso de reincidência.

Artigo 5º - Esta lei entra em vigor após 90 (noventa) dias, a contar da data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA
Uma vez que as agências bancárias já possuem tempo determinado para atendimentos de seus clientes, é importante que as lojas de telefonia também tenham um período estabe-lecido para espera, já que normalmente seus usuários chegam a ficar horas na fila, sendo submetidos a um total desrespeito.
De acordo com o cadastro de reclamações fundamenta-das de 2013 pela Fundação Procon de São Paulo, em termos de serviços essenciais à população, dois segmentos ainda se apresentam com grande destaque, sendo a Telecomunicações (Telefonia Fixa, Telefonia Móvel, TV por Assinatura e Internet) e Energia elétrica.

De acordo com observação e publicação deste cadastro, os problemas enfrentados ainda são primários e estruturais, não apresentando sinais de melhora significativa ao longo dos anos. "Telecomunicações Seguindo as informações divulgadas pelo próprio segmento de telecomunicações, especificamente, pelo SINDITELEBRASIL - Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal, verifica-se que até setembro de 2013, as operadoras de telefonia investiram R\$ 17,6 bilhões em ampliação de infraestrutura, 7% a mais que no mesmo período de 2012. Porém, segundo a mesma entidade, grande parte dessas aplicações foi destinada à ampliação da infraestrutura de rede com o fim de atingir um público maior de consumidores e pouco esforço foi concentrado na busca de maior qualidade para o atendimento dos usuários dos serviços.