

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – ETP

1. INFORMAÇÕES GERAIS

O Estudo Técnico Preliminar foi realizado de acordo com os elementos previstos no §1º do art. 18 da Lei nº 14133, de 1º de abril de 2021.

Objetivo: Analisar a viabilidade da contratação intencionada, por meio de estudo técnico preliminar, bem como levantar os elementos essenciais que servirão para compor o Termo de Referência, de forma a melhor atender às necessidades da Prefeitura Municipal de Itajaí/SC no que tange a este processo, cujo objeto o **fornecimento de passagens rodoviárias para a concessão do benefício de auxílio passagem**, para a Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania.

Área requisitante da contratação: Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania.

I – INFORMAÇÕES GERAIS

1. Equipe de Planejamento

Nome	cargo/função	Matrícula	E-mail
João Vitor Moreira Samarão	Agente em atividades administrativas	2604001	joao.samarao@itajai.sc.gov.br
Aline Gonçalves	Diretora Executiva	1361503	aline.goncalves@itajai.sc.gov.br
Roseli Tondorf Cesconetto	Diretora do Departamento de Proteção Social Especial	2689001	roseli.cesconetto@itajai.sc.gov.br

II – DIAGNÓSTICO SITUAÇÃO ATUAL

2. Descrição do problema a ser resolvido ou da necessidade apresentada (art. 18, § 1º, I, da Lei Federal nº 14.133, de 2021).

A Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania é responsável pela concessão do benefício eventual de auxílio-passagem, previsto no art. 391 da Lei Municipal n. 441/2023 e em consonância com as diretrizes estabelecidas pela Lei Federal n. 8.742/1993 (Lei Orgânica da Assistência Social), constituindo importante instrumento de proteção social destinado ao atendimento de pessoas em situação de vulnerabilidade social em trânsito pelo Município.

A concessão do benefício integra as ações desenvolvidas no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), possibilitando o encaminhamento de usuários para localidades em que possuam vínculos familiares, comunitários ou outras condições necessárias à superação das situações de risco e vulnerabilidade social. Dessa forma, a

Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania

Endereço: Rua Antônio Caetano nº 105, Fazenda, 88302-380, Itajaí/SC

E-mail: sas-secretaria@itajai.sc.gov.br

Telefone: (47) 3248-0800

manutenção da oferta do auxílio-passagem representa medida indispensável para assegurar a continuidade dos atendimentos prestados pela rede socioassistencial.

Para atendimento dessa demanda, encontra-se vigente a Ata de Registro de Preços 020/2025, decorrente de processo licitatório anteriormente realizado, cuja vigência foi regularmente prorrogada. Entretanto, em razão do aumento significativo das concessões do benefício, especialmente em decorrência da intensificação das ações realizadas por meio da Operação Recomeço, desenvolvida em parceria com os órgãos de Segurança Pública, houve aceleração do consumo dos recursos inicialmente estimados, reduzindo substancialmente o saldo financeiro disponível para novas solicitações do benefício.

Considerando que a Ata de Registro de Preços 020/2025 já foi objeto de renovação, inexistindo possibilidade de nova prorrogação, bem como diante da manutenção da elevada demanda observada nos últimos períodos, verifica-se a necessidade de adoção de solução apta a assegurar a continuidade da prestação do benefício eventual de auxílio-passagem, sem que haja interrupção dos atendimentos aos usuários da política pública de assistência social.

3. Demonstração da previsão da contratação com o Plano Anual de Contratações (art. 18, § 1º, II, da Lei Federal nº 14.133, de 2021).

Há previsão do objeto no plano anual de contratações, sendo a demanda também autorizada pela autoridade competente para ser realizada.

4. Descrição dos requisitos da potencial contratação (art. 18, § 1º, III, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

Para atendimento da demanda identificada, faz-se necessária a realização de serviços de agenciamento de passagens rodoviárias intermunicipais e interestaduais, com capacidade operacional para realizar a cotação, reserva, emissão, remarcação e cancelamento de bilhetes, de acordo com as solicitações encaminhadas pela Administração.

A solução a ser adotada deverá possibilitar atendimento às demandas de forma célere e eficiente, considerando que a concessão do benefício eventual de auxílio-passagem frequentemente envolve situações de vulnerabilidade social que exigem resposta tempestiva por parte da Administração Pública.

A futura contratada deverá dispor de canais de comunicação aptos ao recebimento e processamento das solicitações encaminhadas pelos servidores responsáveis, possibilitando o atendimento envolvendo todo o processo para a efetiva concessão o benefício eventual de auxílio passagem, observadas as regras estabelecidas que norteiam serviços dessa natureza.

Os serviços prestados deverão observar padrões mínimos de qualidade, eficiência e economicidade, garantindo a emissão dos bilhetes nas condições solicitadas pela Administração e em conformidade com as tarifas regularmente praticadas pelas empresas transportadoras.

Além disso, a futura contratada deverá comprovar aptidão para o desempenho de atividade compatível com o objeto da contratação, demonstrando capacidade operacional suficiente para atendimento das demandas da Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania.

5. Estimativas das quantidades para contratação, acompanhadas de memórias de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte (considerar interdependências com outras contratações, de modo a possibilitar economia de escala) (art. 18, § 1º, IV, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

A estimativa do quantitativo financeiro da contratação foi definida com base no histórico de utilização do benefício eventual de auxílio-passagem e no consumo registrado no âmbito da Ata de Registro de Preços nº 020/2025, atualmente vigente.

Conforme levantamento realizado pelo Departamento de Proteção Social Especial, observou-se crescimento expressivo na utilização do benefício ao longo dos últimos anos.

A média mensal de utilização no exercício de 2024 foi de R\$ 8.738,09 (oito mil, setecentos e trinta e oito reais e nove centavos). No exercício de 2025, esse valor passou para R\$ 9.981,40 (nove mil, novecentos e oitenta e um reais e quarenta centavos), representando crescimento de 14,23% em relação ao ano anterior. Já no exercício de 2026, a média mensal de consumo atingiu R\$ 16.871,19 (dezesseis mil, oitocentos e setenta e um reais e dezenove centavos), correspondendo a um aumento de 69,03% em relação ao exercício de 2025, evidenciando tendência consistente de crescimento da demanda pelo benefício.

Em se tratando de número de passagens emitidas, tem-se que em 2024, foram emitidas 237 (duzentas e trinta e sete) passagens. Em 2025, o número cresceu para 554 (quinhentas e cinquenta e quatro) passagens, e tende a ser ainda maior em 2026, considerando que, do início do ano até o fim do mês de junho, foram emitidas 370 (trezentas e setenta) passagens.

Ressalta-se que o quantitativo de passagens concedidas constitui importante indicador da evolução da demanda pelo benefício, **não representando**, contudo, parâmetro suficiente para definição do valor estimado da contratação. Isso porque o valor de cada bilhete varia conforme fatores como origem, destino, distância percorrida, empresa transportadora, período da viagem e demais características específicas de cada deslocamento. Assim, a estimativa financeira foi fundamentada, predominantemente, no histórico de consumo efetivamente registrado pela Administração, complementado pelos dados relativos à evolução da demanda observada nos últimos exercícios.

Dessa forma, a estimativa do quantitativo financeiro de **R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais)**, para a futura contratação com vigência inicial de 12 (doze) meses, foi estabelecida considerando o histórico de utilização do benefício, a média mensal de consumo verificada nos últimos exercícios e a projeção da demanda para o período de vigência da contratação. Além disso, foi prevista margem adicional de aproximadamente 25% em relação à projeção baseada na média histórica, destinada a absorver eventuais oscilações da demanda, especialmente diante do crescimento observado nos últimos anos e da manutenção das ações desenvolvidas pela Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania. Tal estimativa busca assegurar a continuidade da concessão do benefício eventual de auxílio-passagem, evitando a interrupção dos atendimentos em razão do esgotamento antecipado dos recursos estimados e garantindo a adequada cobertura das necessidades identificadas pela Administração.

III – PROSPECÇÃO DE SOLUÇÕES

6. Levantamento mercadológico (que consiste na análise das alternativas possíveis, e justificativa técnica e econômica da escolha do tipo de solução a contratar) (art. 18, § 1º, V, da Lei Federal nº 14.133, de 2021).

Considerando a necessidade de assegurar a continuidade da concessão do benefício eventual de auxílio-passagem, previsto na legislação municipal e em consonância com as diretrizes do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), realizou-se levantamento das soluções disponíveis para atendimento da demanda identificada, observando aspectos operacionais, administrativos e econômicos, alcançando-se as seguintes possibilidades:

1) Aquisição direta de bilhetes junto às empresas transportadoras:

Consiste na aquisição das passagens diretamente junto às empresas responsáveis pelo transporte rodoviário intermunicipal e interestadual, mediante contatos individualizados para cada demanda apresentada.

Vantagens:

- Eliminação da intermediação entre a Administração e as empresas transportadoras;
- Possibilidade de aquisição diretamente com a empresa operadora da linha desejada;
- Ausência de custos relacionados à prestação de serviços de agenciamento.

Desvantagens:

- Necessidade de contato com diversas empresas transportadoras, cada qual com procedimentos próprios;
- Maior complexidade operacional para cotação, reserva, emissão, cancelamento e remarcação de bilhetes;
- Dificuldade na obtenção de atendimento célere em situações de urgência;
- Aumento da carga administrativa para os servidores responsáveis pela operacionalização do benefício;
- Limitação do acesso a determinadas linhas, horários e itinerários.

Dessa forma, embora viável, a aquisição direta apresenta maior complexidade administrativa e menor flexibilidade operacional para atendimento das demandas da Secretaria.

2) Concessão do benefício mediante disponibilização de recursos financeiros aos usuários:

Consiste na disponibilização direta de valores aos beneficiários para que estes realizem, por conta própria, a aquisição das passagens necessárias.

Vantagens:

- Simplificação operacional da aquisição das passagens;
- Eliminação da necessidade de intermediação administrativa na escolha de horários e itinerários;
- Possibilidade de maior autonomia ao beneficiário.

Desvantagens:

- Redução do controle da Administração sobre a efetiva utilização do benefício para a finalidade pretendida;

- Maior risco de desvio da finalidade da política pública;
- Dificuldade de fiscalização e prestação de contas dos recursos disponibilizados;
- Possibilidade de comprometimento da efetividade do benefício em situações de maior vulnerabilidade social;
- Necessidade de regulamentação específica para operacionalização da modalidade.

Assim, embora represente alternativa em tese possível, a concessão em pecúnia não se mostra a solução mais adequada para garantir a efetividade e a rastreabilidade da política pública.

3) Contratação de empresa especializada em serviços de agenciamento de passagens rodoviárias, através do sistema de registro de preços:

Consiste na contratação de empresa especializada responsável pela cotação, reserva, emissão, remarcação e cancelamento de bilhetes rodoviários intermunicipais e interestaduais, de acordo com as demandas apresentadas pela Administração.

O levantamento preliminar do mercado demonstra a existência de empresas aptas à prestação dos serviços objeto da futura contratação, havendo pluralidade de potenciais fornecedores com atuação no segmento de agenciamento de passagens rodoviárias. Constatou-se, ainda, que a solução já foi adotada anteriormente por esta Administração, mediante as Atas de Registro de Preços nº 020/2025 e nº 070/2024, para objeto de mesma natureza, as quais evidenciam a viabilidade operacional do modelo e sua adequação ao atendimento das demandas relacionadas ao benefício eventual de auxílio-passagem. De forma complementar, verificou-se que a contratação de serviços de agenciamento de passagens constitui prática adotada por outros órgãos e entidades da Administração Pública, evidenciando tratar-se de solução compatível com demandas de natureza variável, conforme identificado no Edital nº PCE 41/2026, do Município de Guaraciaba/SC.

Vantagens:

- Centralização operacional da prestação do serviço;
- Maior agilidade no atendimento das demandas;
- Facilidade na cotação, reserva, emissão, remarcação e cancelamento de bilhetes;
- Possibilidade de atendimento de destinos intermunicipais e interestaduais por meio de diversas empresas transportadoras;
- Redução da carga administrativa dos servidores responsáveis;
- Melhor relação custo-benefício, considerando a elevada demanda observada e a necessidade de resposta célere aos usuários;
- Maior controle e rastreabilidade das solicitações realizadas;
- Adequação à natureza variável da demanda do benefício;
- Possibilidade de atendimento das demandas conforme a efetiva necessidade da Administração, sem obrigatoriedade de consumo integral dos quantitativos estimados;
- Maior racionalização dos recursos públicos, considerando a natureza variável da demanda.

Desvantagens:

- Existência de custo relacionado à remuneração do serviço de agenciamento;
- Dependência da atuação da empresa contratada para operacionalização das demandas.

Conclusão:

Da análise comparativa das alternativas identificadas, verifica-se que a contratação de empresa especializada em serviços de agenciamento de passagens rodoviárias apresenta maior aderência às necessidades da Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania, por reunir vantagens técnicas e econômicas que não são alcançadas pelas demais soluções avaliadas.

Sob o aspecto técnico, a solução permite centralizar a gestão das solicitações de passagens em um único contratado, reduzindo a necessidade de contatos individualizados com diversas empresas transportadoras e proporcionando maior agilidade na cotação, reserva, emissão, remarcação e cancelamento dos bilhetes. Além disso, amplia a disponibilidade de itinerários e horários, assegura maior rastreabilidade das solicitações e possibilita atendimento mais adequado às demandas urgentes decorrentes da concessão do benefício eventual de auxílio-passagem.

Sob o aspecto econômico, embora exista remuneração, a solução reduz custos administrativos indiretos decorrentes da operacionalização direta das demandas, evita a necessidade de ampliação da estrutura administrativa para execução do serviço e racionaliza a utilização dos recursos públicos, considerando a natureza variável da demanda e a contratação por Sistema de Registro de Preços, que permite o atendimento das necessidades conforme sua efetiva ocorrência, sem obrigatoriedade de utilização integral dos quantitativos estimados.

Em comparação às demais alternativas avaliadas, a solução escolhida apresenta melhor equilíbrio entre eficiência operacional, controle administrativo, economicidade e capacidade de atendimento das necessidades da Administração, mostrando-se a mais adequada para assegurar a continuidade da prestação do benefício eventual de auxílio-passagem.

7. Estimativa do valor da contratação (art. 18, § 1º, VI, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

A estimativa financeira da contratação foi estabelecida em **R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais)**, considerando o histórico de utilização do benefício eventual de auxílio-passagem, a média mensal de consumo observada na contratação vigente, bem como a projeção da demanda para o período de vigência da futura contratação.

Cumprir destacar que referido montante corresponde ao valor máximo estimado para atendimento das necessidades da Administração durante a vigência da contratação, não representando obrigação de consumo integral, uma vez que a execução ocorrerá conforme demanda, observadas as disponibilidades orçamentárias e as necessidades efetivamente verificadas.

Ressalta-se, ainda, que, em razão da natureza do objeto, não é possível estabelecer previamente o quantitativo exato de passagens a serem emitidas, haja vista as variações decorrentes dos destinos, tarifas praticadas pelas empresas transportadoras e oscilações da demanda. Dessa forma, a estimativa financeira foi definida com base em critérios históricos e em projeções elaboradas a partir da realidade atualmente observada pela Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania.

IV – SOLUÇÃO ESCOLHIDA

8. Descrição da solução escolhida (art. 18, § 1º, VII, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

A solução mais vantajosa para a Administração consiste na contratação de empresa especializada para prestação dos serviços de agenciamento de passagens rodoviárias intermunicipais e interestaduais, compreendendo a cotação, reserva, emissão, remarcação e cancelamento de bilhetes, de acordo com as demandas apresentadas pela Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania.

Esta alternativa é adequada às características do benefício eventual de auxílio-passageiro, previsto na legislação municipal e executado em consonância com as diretrizes do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), uma vez que possibilita atendimento célere e eficiente às demandas dos usuários em situação de vulnerabilidade social, permitindo acesso a diferentes destinos, horários e empresas transportadoras, conforme as necessidades verificadas em cada caso concreto.

Além disso, a contratação de empresa especializada proporciona maior eficiência operacional, centralizando os procedimentos relacionados à cotação e emissão dos bilhetes e reduzindo a carga administrativa dos servidores responsáveis pela operacionalização do benefício, possibilitando melhor aproveitamento da estrutura disponível e maior controle sobre as solicitações realizadas.

Sob o aspecto econômico, a solução apresenta adequada relação custo-benefício, considerando a elevada demanda observada e a necessidade de pronta resposta às situações atendidas pela política pública de assistência social. A remuneração da futura contratada ocorrerá por meio de taxa de transação incidente sobre os serviços de agenciamento efetivamente prestados, modelo que se mostra compatível com a natureza do objeto, permitindo que a Administração remunere apenas as emissões efetivamente realizadas e mantenha flexibilidade para atendimento da demanda variável observada durante a execução contratual.

Considerando que as solicitações de passagens possuem natureza variável e que não é possível prever, com exatidão, os quantitativos a serem demandados ao longo da vigência contratual, mostra-se adequada a utilização do Sistema de Registro de Preços, o qual possibilita a execução dos serviços conforme a efetiva necessidade da Administração, sem obrigatoriedade de consumo integral dos quantitativos estimados, proporcionando maior racionalização dos recursos públicos e flexibilidade na gestão da contratação.

Ressalta-se que a utilização do Sistema de Registro de Preços encontra amparo no art. 82 da Lei nº 14.133/2021, especialmente em razão da impossibilidade de definição prévia do quantitativo exato de serviços a serem demandados e da necessidade de atendimento de demandas futuras e variáveis, características compatíveis com a natureza do objeto pretendido.

9. Justificativas para o parcelamento ou não da contratação (art. 18, § 1º, VIII, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

A contratação não será objeto de parcelamento, uma vez que os serviços de cotação, reserva, emissão, remarcação e cancelamento de passagens rodoviárias intermunicipais e interestaduais integram uma única cadeia de prestação e possuem natureza indissociável, devendo ser executados de forma padronizada e coordenada.

A eventual divisão do objeto entre múltiplos prestadores poderia acarretar aumento da complexidade administrativa, dificuldades na gestão e fiscalização contratual, além de

comprometer a agilidade necessária ao atendimento das demandas relacionadas à concessão do benefício eventual de auxílio-passagem, especialmente em situações que exijam resposta imediata da Administração.

Além disso, a concentração da execução em um único prestador favorece a uniformidade dos procedimentos, simplifica a operacionalização das solicitações e proporciona maior eficiência na gestão do serviço, não se vislumbrando que eventual parcelamento do objeto resulte em ampliação significativa da competitividade ou em ganhos de economicidade.

Dessa forma, considerando as características do objeto e a necessidade de execução integrada dos serviços, conclui-se que a contratação em item único se mostra tecnicamente mais adequada e compatível com os princípios da eficiência e da economicidade.

10. Contratações correlatas e/ou interdependentes (art. 18, § 1º, XI, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

Não há quaisquer contratações correlatas.

A prestação do serviço pretendido possui autonomia operacional e poderá ser executada independentemente da formalização de outras contratações específicas, sendo realizada em apoio às atividades desenvolvidas pela Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania no âmbito da concessão do benefício eventual de auxílio-passagem.

11. Demonstrativo dos resultados pretendidos em termos de economicidade e de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis (art. 18, § 1º, IX, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

Com a contratação dos serviços de agenciamento de passagens rodoviárias intermunicipais e interestaduais, pretende-se alcançar os seguintes resultados:

- Continuidade da oferta do benefício eventual de auxílio-passagem, assegurando o atendimento das demandas apresentadas pelos usuários da política pública de assistência social, em consonância com as diretrizes do Sistema Único de Assistência Social (SUAS);
- Redução do tempo necessário para operacionalização das solicitações de passagens, mediante centralização das atividades de cotação, reserva, emissão, remarcação e cancelamento em um único fornecedor do serviço;
- Redução das atividades administrativas desempenhadas pelos servidores relacionadas à cotação, reserva, emissão, remarcação e cancelamento de bilhetes, permitindo sua dedicação a outras atividades finalísticas da Secretaria;
- Centralização das demandas em empresa especializada e padronização dos procedimentos relacionados à cotação, reserva, emissão, remarcação e cancelamento de bilhetes, proporcionando maior uniformidade na gestão do benefício;
- Utilização dos recursos financeiros conforme a demanda efetivamente verificada, evitando custos relacionados à manutenção de estrutura administrativa própria para operacionalização das aquisições;
- Disponibilização de registros que permitam acompanhar todas as solicitações, emissões, remarcações e cancelamentos realizados durante a execução contratual, facilitando a fiscalização do contrato;

- Flexibilidade para atendimento das demandas variáveis verificadas ao longo da vigência da contratação, proporcionando maior eficiência administrativa e adequada destinação dos recursos públicos.

Dessa forma, espera-se que a solução adotada contribua para assegurar a continuidade e a efetividade da concessão do benefício eventual de auxílio-passagem, promovendo maior eficiência administrativa e melhor utilização dos recursos humanos e financeiros disponíveis.

12. Providências a serem adotadas pela Administração previamente à celebração do contrato (art. 18, § 1º, X, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

Apresentam-se como providências necessárias para viabilizar a futura contratação dos serviços de agenciamento de passagens rodoviárias intermunicipais e interestaduais:

- Aprovação dos documentos de planejamento e prosseguimento do processo administrativo;
- Realização do procedimento licitatório destinado à formação de Ata de Registro de Preços;
- Designação de servidores responsáveis pela gestão e fiscalização da futura contratação, nos termos da legislação vigente;
- Formalização da Ata de Registro de Preços e adoção das providências administrativas necessárias à sua execução;
- Definição dos fluxos internos para solicitação, acompanhamento e fiscalização dos serviços, visando assegurar a adequada operacionalização do benefício eventual de auxílio-passagem.

Ressalta-se que a Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania já dispõe da estrutura administrativa e de pessoal necessária para acompanhamento da contratação, não sendo necessária a realização de investimentos adicionais ou a aquisição de bens para viabilizar a execução do objeto.

13. Possíveis impactos ambientais e respectivas medidas mitigadoras (art. 18, § 1º, XII, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

Considerando as características do objeto, verifica-se que a contratação dos serviços de agenciamento de passagens rodoviárias intermunicipais e interestaduais não apresenta impactos ambientais significativos, uma vez que se trata de prestação de serviços de natureza administrativa, sem utilização direta de materiais, geração relevante de resíduos ou necessidade de intervenções físicas.

Ainda assim, visando à observância dos princípios da sustentabilidade e da eficiência administrativa, poderão ser adotadas medidas voltadas à priorização das comunicações por meio eletrônico e à redução da utilização de documentos impressos, sempre que possível, contribuindo para a racionalização do consumo de papel e demais insumos.

Dessa forma, conclui-se que a contratação pretendida não demanda a adoção de medidas mitigadoras específicas, inexistindo impactos ambientais relevantes decorrentes da execução do objeto.

14. Responsáveis pela Elaboração do ETP

INTEGRANTE TÉCNICO:

João Vitor Moreira Samarão
Matrícula: 2604001

Aline Gonçalves
Matrícula: 1361503

INTEGRANTE REQUISITANTE:

Roseli Tondorf Cesconetto
Matrícula: 2689001

15. Posicionamento conclusivo sobre a adequação da contratação para o atendimento da necessidade a que se destina (art. 18, § 1º, XIII, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

Considerando o Estudo Técnico Preliminar elaborado, aprovo e atesto a sua conformidade às disposições contidas na Lei 14.133/2021 e no Decreto Municipal nº 12.840 de 25 de janeiro de 2023.

Datado e assinado digitalmente.

ANDRÉ LEONARDO SEVERINO
SECRETÁRIO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA