

ESTUDO TECNICO PRELIMINAR
(Art. 18" Inciso I § 1" da Lei 14.133/2021)

1. INTRODUÇÃO

O município de São Francisco do Sul, reconhecendo a importância fundamental de um atendimento público de excelência, compromete-se a promover uma significativa modernização em seus serviços de atendimento ao cidadão e turista. Esta iniciativa é fruto da necessidade de adequação às exigências legais estabelecidas pela Lei Federal número 13.460/2017, que orienta a prestação de serviços públicos pautados na transparência, eficiência, respeito ao cidadão e acessibilidade.

O projeto de modernização do atendimento ao cidadão e turista de São Francisco do Sul visa não apenas cumprir as diretrizes legais, mas também elevar a qualidade dos serviços oferecidos, tornando-os mais acessíveis, eficientes e alinhados às demandas da comunidade local e dos visitantes que escolhem esta cidade como destino.

A busca pela excelência no atendimento se traduz na necessidade de adequação dos processos internos, na implementação de tecnologias inovadoras e na promoção de uma cultura organizacional comprometida com a valorização do cidadão e a satisfação do turista. Este projeto busca, acima de tudo, estabelecer uma relação mais próxima e humanizada entre os serviços públicos e aqueles que deles necessitam, reforçando os laços de confiança, transparência e eficiência.

Ao embarcar nesse processo de modernização, São Francisco do Sul visa não apenas cumprir com as exigências legais, mas também se posicionar como um município pioneiro na oferta de serviços públicos de qualidade, contribuindo para o desenvolvimento local, fortalecendo a imagem turística e promovendo a satisfação e bem-estar de seus cidadãos e visitantes.

2. OBJETO

Implantação de novo modelo de gestão do atendimento ao cidadão e ao turista, prestação de serviços técnicos especializados diagnóstico de remodelagem de processos de trabalho como fornecimento e desenvolvimento de projetos de modernização administrativa do atendimento ao cidadão, com desenvolvimento das cartas de serviços conforme preceitos contidos na Lei Federal n.º 13.460/2017. Incluindo ainda a manualização dos fluxos de trabalho à ferramenta Guia de Serviços a fim de padronizar o método de trabalho das áreas executoras.

3. JUSTIFICATIVA PARA MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO E TURISTA EM SÃO FRANCISCO DO SUL

A modernização do atendimento ao cidadão e turista em São Francisco do Sul, em conformidade com a Lei Federal número 13.460/2017, é fundamental por diversos motivos que beneficiam tanto os residentes quanto os visitantes. Aqui está uma justificativa abrangente para essa modernização:

1. Atendimento Eficiente e Qualificado

A modernização permitirá oferecer serviços mais eficientes e de qualidade aos cidadãos e turistas, proporcionando uma experiência positiva e satisfatória.

2. Transparência e Acesso à Informação

A conformidade com a Lei 13.460/2017 garantirá maior transparência nos processos, permitindo que o cidadão tenha acesso facilitado às informações sobre serviços, prazos, procedimentos e seus direitos.

3. Respeito aos Direitos do Cidadão e Turista

A lei estabelece diretrizes para um atendimento respeitoso e adequado, assegurando os direitos fundamentais do cidadão e do turista, promovendo uma relação mais justa entre governo e sociedade.

4. Personalização e Melhoria da Experiência

A modernização possibilita a personalização dos serviços de acordo com as necessidades específicas dos cidadãos e turistas, melhorando sua experiência ao interagir com os órgãos públicos e serviços municipais.

5. Padronização e Simplificação de Processos

A conformidade com a lei incentiva a padronização e simplificação dos processos, tornando-os mais acessíveis e compreensíveis para todos, reduzindo burocracias desnecessárias.

6. Valorização do Turismo e Desenvolvimento Local

Um atendimento mais eficiente e amigável aos turistas contribui para fortalecer a imagem da cidade como destino turístico, impulsionando o desenvolvimento econômico local.

7. Aprimoramento da Gestão Pública

A modernização do atendimento implica em uma gestão pública mais eficaz e transparente, facilitando a identificação de áreas de melhoria e otimização dos recursos.

8. Engajamento e Participação Cidadã

A conformidade com a lei promove a participação ativa dos cidadãos nos processos decisórios, incentivando o engajamento e a colaboração na construção de políticas públicas mais alinhadas com as necessidades da comunidade.

9. Adaptação aos Avanços Tecnológicos

A modernização possibilita a integração de novas tecnologias no atendimento, oferecendo canais digitais e sistemas mais eficazes, proporcionando maior comodidade aos cidadãos e turistas.

10. Criação de uma Imagem Institucional Positiva

Atender aos padrões da Lei 13.460/2017 contribui para a construção de uma imagem institucional positiva da cidade, demonstrando comprometimento com a cidadania, transparência e eficiência na prestação de serviços.

A modernização do atendimento ao cidadão e turista, em conformidade com a Lei Federal 13.460/2017, não apenas atende a requisitos legais, mas também promove uma série de benefícios tangíveis e intangíveis, melhorando a qualidade de vida dos habitantes e atraindo uma imagem positiva para São Francisco do Sul como destino turístico.



4. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

1. Planejamento Técnico Operacional

Escopo: Detalhamento das etapas, metodologias, produtos e cronograma.

Produtos:

Cronograma detalhado.

Relatório de dimensionamento de recursos.

Desenvolvimento de formulário padrão para novas cartas de serviço.

Prazo: 10 dias.

2. Diagnóstico da Situação Atual do Atendimento

Levantamento e relatório detalhado dos tipos de atendimentos e suas áreas envolvidas.

Identificação de problemas, necessidades e propostas de solução.

3. Mapeamento dos Processos de Trabalho

Identificação detalhada dos fluxos de trabalho (300 selecionados) por área.

Relatórios detalhados de cada área, incluindo contexto, fluxogramas, definição operacional, práticas atuais e propostas de mudanças.

4. Redesenho dos Processos de Trabalho

Remodelação dos processos diagnosticados anteriormente.

Relatórios detalhados por processo redesenhado, incluindo propostas de melhorias em fluxogramas.

Apresentação e homologação das propostas aos responsáveis de cada área.

5. Manualização dos Procedimentos

Detalhamento e formalização dos procedimentos, inserindo-os no sistema de cartas de serviços.

Entrega de manual de procedimentos do atendimento presencial, com possibilidade de alteração até 25% dos subprocessos definidos anteriormente.

6. Elaboração de Proposta de Alteração Legal

Análise das legislações vigentes para adequação ao novo modelo de atendimento.

Propostas de alteração e novo modelo de Decreto para cumprimento das legislações.

Cada etapa apresenta tarefas específicas, produtos esperados e prazos de execução. É crucial garantir uma coordenação estreita entre a consultoria e os



responsáveis das áreas municipais para assegurar o cumprimento dos prazos e a qualidade das entregas.

Este esquema proporciona uma visão geral das fases do projeto e de como cada uma se desdobra em tarefas e produtos específicos, garantindo uma abordagem estruturada para a modernização do atendimento ao cidadão e turista.

5. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

Item	Descrição	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
3.1	Planejamento técnico operacional	10 dias											
3.2	Diagnósticos do atendimento		20 dias										
3.2	Mapeamento dos processos de trabalho			90 dias									
3.3	Redesenho dos processos de trabalho (de acordo com os itens do mapeamento)						60 dias						
3.4	Manualização dos procedimentos								30 dias				
3.5	Elaboração de proposta de alteração legal									30 dias			
3.6	Adequação nos sistemas envolvidos										30 dias		
3.7	Capacitação dos colaboradores											60 dias	



6. FORMA DE PAGAMENTO

- O pagamento dos serviços prestados pela contratada será realizado mensalmente em 12 parcelas de acordo com as medições e relatórios entregues.

7. VALOR ESTIMADO DO CONTRATO

O valor total estimado do contrato é de 810.000,00 (OITOCENTOS E DEZ MIL REAIS).

8. HABILITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO

- Para participar do processo de contratação, os interessados deverão atender aos seguintes requisitos de habilitação e qualificação:
 - Ser pessoa jurídica de direito privado, com sede e administração no Brasil;
 - Estar em situação regular perante o Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
 - Estar em situação regular perante o sistema de proteção ao crédito;
 - Ter experiência comprovada na prestação de serviços objeto
 - Possuir equipe de profissionais qualificados para a prestação dos serviços objeto do contrato.

