

Estudo Técnico Preliminar 12/2025

1. Informações Básicas

Número do processo: 24.0.000006275-4

2. Objeto

2.1. Contratação de solução para realizar Pesquisa de Opinião Pública, a fim de aferir a percepção da sociedade amapaense sobre os serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado do Amapá - DPE/AP.

3. Origem da Demanda

3.1. Esta peça foi elaborada com base no §1º, art. 18 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, na Portaria nº 37, de 2024 - DPE/AP, art. 1º da Portaria 97, de 2024 - DPE/AP e autorização do Defensor Público-Geral, Decisão nº (SEI nº 0056701), constituindo a primeira etapa do planejamento da contratação, a fim de avaliar a melhor solução disponível no mercado para atender a necessidade deste órgão defensorial e assegurar a sua viabilidade técnica, econômica e de gestão, bem como dar suporte à elaboração do Termo de Referência.

4. Descrição da necessidade

4.1. A Defensoria Pública do Estado do Amapá - DPE/AP desempenha um papel essencial na garantia do acesso à justiça para as pessoas em situação de vulnerabilidade. No entanto, a instituição carece de mecanismos estruturados para medir, com base em dados tanto quantitativos como qualitativos dos serviços prestados à sociedade amapaense. Atualmente, não há um levantamento abrangente da percepção pública sobre o atendimento, o que limita a capacidade de identificar falhas e propor melhorias efetivas. Nesse contexto, a contratação de uma solução de pesquisa de opinião pública torna-se fundamental para aferir indicadores de desempenho e subsidiar a formulação de estratégias institucionais voltadas ao interesse público, garantindo uma gestão orientada a resultados e focada nas reais necessidades dos assistidos.

4.2. A pesquisa de opinião permitirá analisar, de forma objetiva e sistemática, os aspectos quantitativos **como a frequência e a rapidez dos atendimentos e os aspectos qualitativos incluindo clareza das informações, cordialidade no atendimento, e a percepção da efetividade das soluções jurídicas oferecidas**. Esses dados fornecerão uma visão abrangente da qualidade dos serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado do Amapá - DPE/AP, possibilitando a identificação de áreas prioritárias para melhorias e o desenvolvimento de soluções que estejam alinhadas às expectativas e demandas da população. A mensuração desses parâmetros é essencial para aprimorar a prestação dos serviços, conforme os princípios da eficiência e da melhoria contínua, expressos no Art. 23 da Lei nº 13.460/2017:

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos

serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

4.3. Além de permitir a análise detalhada da performance institucional, o levantamento quantitativo e qualitativo também possibilitará o monitoramento da efetividade das políticas públicas implementadas pela Defensoria Pública do Estado do Amapá - DPE/AP. Por meio de indicadores claros e mensuráveis, a Defensoria Pública do Estado do Amapá - DPE/AP poderá definir metas realistas e baseadas em evidências, otimizar o uso de recursos e aprimorar suas ações em benefício direto da sociedade. Isso resulta em uma gestão pública mais racional e eficiente, promovendo a maximização do impacto social com o menor custo possível.

4.4. Outro benefício relevante dessa contratação é o fortalecimento da transparência e do controle social. A divulgação dos resultados da pesquisa contribuirá para aumentar a **accountability** institucional, permitindo que a população acompanhe e avalie a qualidade dos serviços oferecidos pela Defensoria Pública do Estado do Amapá - DPE/AP. A disponibilização desses dados reforça os valores democráticos, estimula a participação cidadã e contribui para o aumento da confiança pública na Defensoria e nas instituições do Estado.

4.5. Portanto, a realização de uma pesquisa de opinião para aferir os aspectos quantitativos e qualitativos dos serviços prestados representa uma medida estratégica indispensável para a promoção de uma gestão mais eficiente, transparente e alinhada às necessidades sociais. Esse diagnóstico orientado por dados possibilitará decisões fundamentadas e o aprimoramento contínuo da atuação da Defensoria Pública do Estado do Amapá - DPE/AP, fortalecendo seu compromisso institucional com a cidadania, a justiça e o acesso igualitário aos direitos.

5. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Coordenadoria de Planejamento Setorial	Geovana Patrícia Pimentel Cabral

6. Descrição dos Requisitos da Contratação

6.1. Para atender adequadamente à necessidade da contratação de uma solução de pesquisa de opinião pública que aferirá os aspectos quantitativos e qualitativos dos serviços prestados à sociedade amapaense pela Defensoria Pública do Estado do Amapá – DPE/AP, os requisitos técnicos, funcionais e operacionais foram definidos com base nos princípios de eficiência, economicidade e sustentabilidade, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021. A seguir, especificam-se os critérios mínimos de qualidade e desempenho:

6.1.1. Requisitos Técnicos:

6.1.1.1. Metodologia da Pesquisa: A solução deve empregar métodos quantitativos e qualitativos com entrevistas presenciais para a coleta e análise de dados, garantindo a representatividade estatística da amostra populacional compreendendo os 16 municípios do estado do Amapá, com margem de erro e nível de confiança previamente definidos e justificados.

6.1.1.2. Instrumentos de Coleta de Dados: Devem ser elaborados questionários ou roteiros de entrevista validados e específicos para medir a percepção da qualidade do atendimento, abrangendo critérios como clareza das informações, tempo de espera, cordialidade, eficácia das soluções jurídicas, acessibilidade aos serviços e tratamento respeitoso aos usuários.

6.1.1.3. Sistema de Gestão de Dados: A contratada deve dispor de uma plataforma digital ou sistema informatizado para organizar, consolidar e tabular os dados coletados, gerando relatórios analíticos com gráficos e visualizações de fácil interpretação.

6.1.2. Requisitos Funcionais:

6.1.2.1. Capacitação da Equipe: A equipe responsável pela coleta e análise de dados deve ser composta por profissionais com experiência comprovada em pesquisa de opinião pública e análise estatística, preferencialmente com certificações ou qualificações reconhecidas na área de ciências sociais ou estatística.

6.1.2.2. Análise de Dados e Relatórios: A solução deve contemplar a apresentação de relatórios analíticos detalhados, segmentando os resultados por perfil socioeconômico dos respondentes e por tipo de serviço oferecidos pela Defensoria Pública do Estado do Amapá – DPE/AP, com recomendações baseadas nos achados da pesquisa para aprimoramento dos serviços.

6.1.2.3. Interatividade na Apresentação de Resultados: Deve ser prevista a entrega de resultados em formato eletrônico e interativo, com relatórios digitais que possibilitem a navegação pelos dados de forma dinâmica e intuitiva.

6.1.3. Critérios de Sustentabilidade:

6.1.3.1. Uso de Meios Digitais: Priorizar o uso de ferramentas digitais para coleta de dados e relatórios, minimizando o uso de papel, conforme as diretrizes de sustentabilidade e eficiência de recursos.

6.1.3.2. Responsabilidade Socioambiental: Garantir que os processos utilizados na execução dos serviços não causem impactos ambientais adversos e que estejam alinhados às normas de responsabilidade ambiental.

6.1.3.3. Inclusão de Acessibilidade: Os instrumentos de coleta e divulgação de dados devem ser acessíveis a pessoas com deficiência, garantindo equidade no acesso às informações.

6.14. Padrões Mínimos de Qualidade e Desempenho

6.14.1. A pesquisa deve ser concluída e o relatório final entregue no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias conforme definido no contrato, respeitando cronograma acordado previamente.

6.14.2. Os resultados devem apresentar clareza, objetividade e validade estatística, com interpretações e recomendações baseadas em evidências confiáveis.

6.14.3. A contratada deve assegurar a confidencialidade dos dados coletados, observando as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

6.2. Esses requisitos visam garantir a escolha de uma solução eficiente, sustentável e alinhada às melhores práticas de qualidade, proporcionando uma base sólida para a tomada de decisões estratégicas que contribuam para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado do Amapá – DPE/AP.

7. Levantamento de Mercado

7.1. O levantamento de mercado para a contratação de uma solução de pesquisa de opinião pública destinada a aferir os aspectos quantitativos e qualitativos dos serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado do Amapá - DPE/AP abrangeu a análise de práticas adotadas por instituições públicas e privadas em nível nacional. Essa análise permitiu identificar metodologias, tecnologias e inovações disponíveis para a realização de pesquisas de percepção pública, com o objetivo de selecionar a solução mais adequada sob os aspectos técnico e econômico.

7.1.1. Contratações Similares em Instituições Públicas:

7.1.1.1. Algumas instituições públicas têm promovido pesquisas de opinião pública para mensurar a satisfação do cidadão e a qualidade dos serviços oferecidos. Entre os exemplos destacam-se:

7.1.1.2. Defensoria Pública da União - DPU: Utilizou entrevistas presenciais para avaliar a percepção de usuários sobre os serviços prestados, focando na acessibilidade, qualidade do atendimento e eficácia das soluções jurídicas oferecidas.

7.1.1.3. Tribunal de Justiça de São Paulo - TJSP: Realizou pesquisa presencial com o público atendido para analisar a eficiência dos serviços judiciais e a experiência do usuário nas unidades de atendimento.

7.1.1.4. Ministério Público de Minas Gerais - MPMG: Contratou pesquisa presencial para entender a percepção social sobre sua atuação e os serviços oferecidos.

7.1.2. Tipos de Solução Identificados no Mercado:

7.1.2.1. Com base nas práticas observadas, os principais tipos de solução disponíveis no mercado são:

7.1.2.1.1. Pesquisa Presencial (Entrevistas Face a Face): Coleta de dados por meio de entrevistas realizadas diretamente com os cidadãos, utilizando questionários estruturados aplicados por pesquisadores treinados.

- **Vantagem:** Alta taxa de resposta, maior controle sobre a qualidade das respostas e possibilidade de esclarecer dúvidas no momento da entrevista.

- **Desvantagem:** Maior custo e maior tempo necessário para a logística de aplicação.

7.1.2.1.2. Pesquisa Telefônica (CATI – Computer-Assisted Telephone Interviewing): Entrevistas realizadas por telefone com apoio de sistema informatizado para tabulação.

- **Vantagem:** Menor custo que a pesquisa presencial e agilidade no levantamento.

- **Desvantagem:** Limitações no alcance de públicos sem acesso a linhas telefônicas e menor profundidade nas respostas.

7.1.2.1.3. Pesquisa Online (CAWI – Computer-Assisted Web Interviewing): Aplicação de questionários digitais por meio de plataformas online.

- **Vantagem:** Custo reduzido e facilidade de acesso para respondentes conectados

à internet.

- **Desvantagem:** Dependência da inclusão digital e baixa taxa de resposta espontânea em alguns segmentos da população.

7.1.3. Escolha e Justificativa da Solução:

7.1.3.1. A pesquisa por **entrevista presencial** face a face foi escolhida como a solução mais adequada para a Defensoria Pública do Estado do Amapá - DPE/AP, considerando os seguintes argumentos técnicos e econômicos:

7.1.3.1.1. Alta Qualidade dos Dados Coletados: A interação direta com os respondentes permite esclarecer dúvidas e garantir respostas mais precisas e contextualizadas. Esse método é especialmente relevante para avaliar a percepção subjetiva de serviços públicos, como clareza nas informações e respeito no atendimento, aspectos que requerem maior profundidade e nuances interpretativas.

7.1.3.1.2. Maior Representatividade da Amostra: A abordagem presencial possibilita alcançar públicos que podem não ter acesso regular a internet ou telefone, garantindo maior inclusão e representatividade de diversos grupos socioeconômicos, o que é essencial para avaliar a percepção de uma população vulnerável, público-alvo da Defensoria Pública do Estado do Amapá - DPE/AP.

7.1.3.1.3. Controle de Qualidade: A aplicação presencial permite que a equipe de pesquisa assegure a integridade das respostas, minimizando vieses e inconsistências que poderiam ocorrer em respostas autoadministradas (online) ou por telefone.

7.1.3.1.4. Eficiência em Percepções Qualitativas e Quantitativas: A metodologia permite combinar questões de natureza quantitativa (tempo de espera, frequência de atendimento) com questões qualitativas (percepção de confiança e empatia no atendimento), otimizando a coleta de informações diversificadas em uma única abordagem.

7.1.3.1.5. Relevância para Políticas Públicas: Dados coletados com maior profundidade facilitam a elaboração de políticas institucionais bem fundamentadas e alinhadas às expectativas do cidadão, permitindo uma melhoria contínua e direcionada dos serviços.

7.2. Embora o custo operacional da pesquisa presencial seja mais elevado em comparação com as alternativas digitais e telefônicas, seu potencial para gerar informações detalhadas e representativas, essenciais para decisões estratégicas de alto impacto, justifica o investimento. Além disso, a representatividade e a qualidade dos dados garantem um retorno superior em termos de valor agregado para a instituição, assegurando que os recursos públicos sejam aplicados de maneira eficiente e eficaz no aprimoramento dos serviços prestados.

7.3. A contratação trata-se de prestação de serviço comum, em razão das especificações técnicas serem de conhecimento amplo, que atendem a métodos e técnicas pré-estabelecidas, padrões de desempenho, de qualidade e especificações usuais de mercado, e comumente conhecidas, onde operam diversos agentes comerciais hábeis à contratação, o levantamento de mercado foi feito por meio da análise de contratações com o mesmo objeto.

7.4. Desse modo, recomenda-se a contratação por **dispensa de licitação com disputa de lances**, conforme previsto no artigo 74, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, uma vez que o valor estimado para a execução do serviço é compatível com os limites estabelecidos para dispensa de licitação e a natureza do serviço é comum, com especificações técnicas de conhecimento amplo e amplamente disponíveis no mercado.

8. Descrição da solução como um todo

8.1. A solução proposta para a realização da pesquisa de opinião pública sobre a percepção e satisfação dos serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado do Amapá - DPE/AP é baseada no **modelo de entrevistas presenciais**. Essa abordagem permite a coleta de dados detalhados e de alta qualidade, garantindo representatividade da população assistida, especialmente dos segmentos mais vulneráveis, e o levantamento de informações qualitativas e quantitativas essenciais para a tomada de decisões estratégicas. A seguir, apresenta-se uma visão geral dos componentes principais da solução e sua integração.

8.1.1. Componentes Principais da Solução:

8.1.1.1. Metodologia de Coleta de Dados

8.1.1.1.1. Aplicação de entrevistas presenciais para **2.500** cidadãos com 16 (dezesesseis) anos ou mais, por meio de questionários estruturados, contendo perguntas fechadas para obtenção de dados quantitativos (tempo de espera, frequência de uso dos serviços) e perguntas abertas para análise qualitativa (percepção de confiança, respeito e clareza das informações).

8.1.1.1.2. Amostragem representativa dos assistidos e do público em geral compreendendo os 16 municípios do estado do Amapá, com definição de margem de erro e nível de confiança estatisticamente adequados.

8.1.1.2. Equipe de Pesquisa Qualificada

8.1.1.2.1. Entrevistadores capacitados para aplicar os questionários de forma padronizada, garantindo uniformidade no levantamento e minimizando vieses.

8.1.1.2.2. Supervisores de campo responsáveis pelo controle de qualidade e pela integridade dos dados coletados.

8.1.1.3. Ferramentas de Coleta e Tabulação:

8.1.1.3.1. Utilização de tablets ou dispositivos móveis para aplicação dos questionários e registro das respostas, com sincronização automática para um sistema centralizado, reduzindo o uso de papel e garantindo maior segurança e agilidade na tabulação.

8.1.1.3.2. Software de gestão de dados e geração de relatórios que permita análises detalhadas, gráficos, e visualizações interativas para interpretação dos resultados.

8.1.1.4. Relatórios e Painéis de Visualização de Dados:

8.1.1.4.1. Elaboração de relatórios finais, incluindo análise descritiva e inferencial, destacando os principais indicadores de percepção e satisfação.

8.1.1.4.2. Painéis digitais interativos para facilitar o acompanhamento dos resultados e a tomada de decisão por gestores da Defensoria Pública do Estado do Amapá - DPE/AP.

8.1.1.5. Integração dos Componente:

8.1.1.5.1. A integração dos componentes da solução ocorre da seguinte forma:

8.1.1.5.1.1. A equipe de entrevistadores conduz a coleta presencial nas unidades de atendimento e em locais estratégicos, utilizando dispositivos móveis para registro das respostas.

8.1.1.5.1.2. Os dados são automaticamente sincronizados com um sistema central, eliminando a necessidade de digitação manual e otimizando o

processamento das informações.

8.1.1.5.1.3. O software de análise gera relatórios detalhados e painéis interativos, permitindo visualizar resultados por categorias (tempo de espera, cordialidade no atendimento, eficácia das soluções) e segmentações (idade, gênero, nível socioeconômico).

8.1.1.5.1.4. Os relatórios finais apresentam recomendações para melhorias nos serviços com base nos achados da pesquisa, proporcionando insumos estratégicos para decisões informadas.

8.1.1.6. Exigências Técnicas Relacionadas à Solução Avaliativa:

8.1.1.6.1. Questionário Estruturado e Validado: Instrumento padronizado para medir os principais aspectos da satisfação, incluindo clareza das informações, tempo de espera, efetividade das soluções jurídicas e respeito no atendimento.

8.1.1.6.2. Representatividade Estatística: Definição de uma amostra com representatividade da população-alvo, assegurando validade dos resultados.

8.1.1.6.3. Capacitação da Equipe: Treinamento específico para os entrevistadores, garantindo aplicação uniforme e ética da pesquisa.

8.1.1.6.4. Proteção de Dados: Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), assegurando a privacidade e o tratamento adequado das informações coletadas.

8.1.1.6.5. Relatórios Interativos: Apresentação visual e acessível dos resultados, incluindo indicadores de desempenho e mapas de calor para identificar áreas críticas de atendimento.

8.1.1.7. Detalhes Funcionais e Operacionais:

8.1.1.7.1. Funcionalidade: A solução deve permitir o cruzamento de variáveis como tipo de serviço, local de atendimento e perfil do assistido para uma análise mais aprofundada dos resultados.

8.1.1.7.2. Operacionalidade: A coleta de dados será realizada em locais estratégicos de maior fluxo de usuários da Defensoria Pública do Estado do Amapá - DPE/AP, com supervisão contínua para assegurar qualidade e fidedignidade das respostas.

8.1.1.7.3. Cronograma e Prazos: O serviço deve ser implementado conforme estabelecido em contrato, com entregas parciais de relatórios preliminares e o relatório final no dentro do prazo de 45 (quarenta e cinco) dias.

8.1.1.7.4. O prazo de entrega do objeto poderá ser prorrogado em caso excepcionais, como eventos imprevisíveis ou de força maior, mediante justificativa e solicitação com antecedência mínima 15 (quinze) dias antes do termino, e dependerá da autorização prévia da administração.

8.2. A solução proposta, com enfoque na coleta de dados por entrevistas presenciais, assegura informações robustas e contextualizadas, permitindo uma avaliação profunda da percepção da sociedade amapaense sobre os serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado do Amapá - DPE /AP, promovendo a possibilidade de melhoria na qualidade de atendimento.

9. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

9.1. A estimativa das quantidades a serem contratadas foi definida com a necessidade de realizar **2.500 entrevistas presenciais face a face** para garantir uma amostra estatisticamente representativa da população amapaense, especialmente do público atendido pela Defensoria Pública do Estado do Amapá

- DPE/AP, considerando uma margem de erro e nível de confiança adequados e aceitáveis, além da diversidade de perfis socioeconômicos e geográficos.

9.2. Essa quantidade permite alcançar uma visão abrangente e precisa sobre a percepção da qualidade dos serviços prestados, garantindo que os resultados sejam confiáveis e úteis para subsidiar decisões estratégicas e melhorias institucionais.

10. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 47.675,00

10.1. A estimativa do valor da contratação foi estabelecida com base no custo unitário de **R\$ 19,07 por entrevista presencial**, conforme informações constantes do Documento de Formalização de Demanda (SEI nº 0056381), considerando o quantitativo de **2.500 entrevistas representativas** da população assistida e do público geral no estado do Amapá, o valor total estimado para a execução do serviço é de **R\$ 47.675,00**. Esse montante inclui a aplicação dos questionários, tabulação de dados, análise estatística e a entrega de relatórios analíticos e interativos.

10.2. Os custos indiretos, como supervisão de campo, uso de dispositivos móveis e ferramentas tecnológicas, foram considerados no preço unitário de referência, garantindo a economicidade e a conformidade com os princípios estabelecidos pela Lei nº 14.133/2021.

11. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

11.1. A solução proposta não será parcelada, pois os serviços necessários à realização da pesquisa de opinião pública, como coleta de dados, análise estatística e elaboração de relatórios são interdependentes e demandam uma execução integrada para assegurar a uniformidade metodológica e a qualidade dos resultados. Dividir a execução entre diferentes prestadores poderia comprometer a consistência do processo, resultando em dados incompatíveis ou análises incoerentes, o que inviabilizaria o objetivo final de obter informações confiáveis e estratégicas para a Defensoria Pública do Estado do Amapá - DPE/AP.

11.2. No entanto, os serviços de natureza distinta dentro do contrato, como a aplicação de entrevistas e a entrega de relatórios finais, serão organizados em etapas claramente definidas no cronograma de execução. Essa estruturação garante o acompanhamento eficiente das entregas e permite a avaliação contínua do cumprimento dos requisitos contratuais, assegurando a eficiência e a transparência na contratação e execução dos serviços, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021.

12. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

12.1. Não há necessidade de contratações correlatas ou interdependentes para a solução de pesquisa de opinião, pois todos os custos relacionados à execução do serviço, incluindo transporte, logística para coleta de dados em todos os municípios do Estado do Amapá, e o uso de tecnologias como softwares para gestão e análise de dados, serão de total responsabilidade da futura contratada. Essa exigência será prevista no edital e no contrato, garantindo que a contratada forneça uma solução completa e integrada, sem gerar custos adicionais à Defensoria Pública do Estado do Amapá - DPE/AP.

13. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

13.1. A presente contratação está prevista no Plano Anual de Contratações 2025 da Defensoria Pública do Estado do Amapá - DPE/AP, conforme Documento de Formalização de Demanda - DFD nº 05 /2025.

14. Benefícios a serem alcançados com a contratação

14.1. A solução de pesquisa de opinião visa obter dados confiáveis e detalhados sobre a percepção da população amapaense em relação aos serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado do Amapá - DPE/AP. O principal resultado esperado é a identificação de indicadores quantitativos e qualitativos que revelem o nível de satisfação dos assistidos, com foco em aspectos como clareza das informações, tempo de espera, acessibilidade aos serviços e cordialidade no atendimento. Esses dados permitirão compreender melhor as necessidades e expectativas da população, subsidiando a formulação de estratégias para aprimorar a atuação institucional.

14.2. Outro resultado pretendido é a produção de relatórios analíticos e visuais que ofereçam insumos para a tomada de decisões baseadas em evidências. Esses relatórios permitirão à Defensoria Pública do Estado do Amapá - DPE/AP identificar áreas críticas que demandam melhorias imediatas, bem como reconhecer os pontos fortes que devem ser mantidos ou potencializados. Além disso, os resultados da pesquisa poderão ser utilizados para o desenvolvimento de metas e indicadores de desempenho alinhados aos objetivos estratégicos da instituição, promovendo uma gestão mais eficiente e transparente.

14.3. Por fim, espera-se que a pesquisa fortaleça a conexão entre a Defensoria Pública do Estado do Amapá - DPE/AP e a população assistida, demonstrando o compromisso da instituição com a melhoria contínua de seus serviços. Os dados coletados também possibilitarão maior transparência na prestação de contas, reforçando os princípios de *accountability* e fomentando a confiança da sociedade na Defensoria Pública do Estado do Amapá - DPE/AP. Assim, a solução contribuirá não apenas para a eficiência administrativa, mas também para a promoção da cidadania e do acesso à justiça no Estado do Amapá.

15. Providências a serem Adotadas

15.1. Após a elaboração do Estudo Técnico Preliminar - ETP, a primeira providência será a formulação do Termo de Referência, que detalhará os requisitos técnicos, funcionais e operacionais da solução de pesquisa de opinião. Esse documento incluirá as especificações do serviço, os critérios de julgamento das propostas e as condições contratuais, observando os princípios da Lei nº 14.133/2021 e os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD. Além disso, serão previstas reuniões de alinhamento com a futura contratada para definir a metodologia detalhada da pesquisa, o questionário a ser aplicado e os parâmetros para coleta e análise de dados, garantindo que todos os elementos estejam adequados às necessidades da Defensoria Pública do Estado do Amapá - DPE/AP.

15.2. Em seguida, será realizada a publicação do edital de licitação, com ampla divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP e outros meios oficiais, promovendo transparência e competitividade no processo. Durante a fase de habilitação, a equipe de licitação deverá avaliar com rigor a documentação apresentada, verificando a qualificação técnica e a experiência prévia dos licitantes na execução de serviços similares. A análise das propostas considerará não apenas o custo, mas também a qualidade técnica, garantindo a seleção de uma solução que seja eficiente, confiável e sustentável.

15.3. Por fim, após a assinatura do contrato, será imprescindível o acompanhamento rigoroso da execução dos serviços. Antes do início da coleta de dados, reuniões de alinhamento com a contratada serão indispensáveis para validar a metodologia definida, revisar os instrumentos de pesquisa e detalhar o cronograma de execução. O monitoramento contínuo das etapas, desde a aplicação das entrevistas até a entrega dos relatórios finais, será essencial para assegurar a conformidade com o contrato. Esses cuidados garantirão que os resultados da pesquisa atendam plenamente às expectativas da Defensoria Pública do Estado do Amapá - DPE/AP, fornecendo informações estratégicas para a melhoria contínua dos serviços prestados à população amapaense.

16. Possíveis Impactos Ambientais

16.1. A solução de pesquisa de opinião pública, com base em entrevistas presenciais, pode gerar impactos ambientais relacionados ao uso de recursos como transporte para deslocamento das equipes de pesquisa e consumo de materiais, caso sejam utilizados questionários impressos. O uso de veículos para alcançar os diversos municípios do Estado do Amapá, especialmente os de difícil acesso, pode resultar em emissões de gases de efeito estufa (GEE), contribuindo para o impacto ambiental relacionado ao transporte. Além disso, a utilização de papéis e materiais descartáveis durante a execução da pesquisa pode gerar resíduos sólidos desnecessários, aumentando o impacto ambiental.

16.2. Para mitigar esses impactos, será priorizado o uso de tecnologias digitais, como dispositivos móveis ou tablets, para a aplicação e registro das entrevistas, eliminando a necessidade de papel e reduzindo significativamente a geração de resíduos sólidos. Além disso, será incentivado o planejamento logístico eficiente, com rotas otimizadas para deslocamento das equipes de campo, reduzindo o consumo de combustível e as emissões de GEE. Caso o uso de veículos seja indispensável, poderá ser considerada a contratação de transporte compartilhado ou o uso de meios de transporte mais sustentáveis, quando possível.

16.3. Por fim, a futura contratada será orientada a adotar práticas de responsabilidade ambiental, assegurando que todos os resíduos gerados durante a execução da pesquisa sejam descartados adequadamente, conforme as normas ambientais vigentes. A integração de ações de sustentabilidade na execução do contrato, como a priorização de recursos renováveis e práticas de economia de materiais, estará alinhada aos princípios da Lei nº 14.133/2021, que incentiva contratações públicas ambientalmente responsáveis. Essas medidas garantirão a execução da pesquisa com impacto ambiental minimizado, preservando os recursos naturais e promovendo uma gestão sustentável.

17. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

17.1. Justificativa da Viabilidade

17.1.1. A contratação da solução de pesquisa de opinião pública para aferir a percepção da população amapaense sobre os serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado do Amapá - DPE/AP é tecnicamente viável e adequada às necessidades institucionais. A metodologia proposta, baseada em entrevistas presenciais, garante a coleta de dados confiáveis e representativos, abrangendo diferentes segmentos da sociedade, incluindo os grupos mais vulneráveis. Além disso, a pesquisa proporcionará informações quantitativas e qualitativas essenciais para a avaliação da qualidade dos serviços prestados e para a formulação de estratégias de melhoria, atendendo aos princípios da eficiência, transparência e melhoria contínua.

17.1.2. Sob o ponto de vista econômico, a solução apresenta uma relação custo-benefício favorável, pois o investimento na coleta e análise de dados confiáveis permite identificar áreas prioritárias para alocação de recursos, maximizando o impacto das ações institucionais. A utilização de tecnologias digitais na aplicação e análise dos dados também contribui para reduzir custos operacionais, como os relacionados ao uso de materiais impressos e ao tempo de execução do projeto, reforçando a adequação financeira da contratação.

17.1.3. Por fim, a contratação é plenamente alinhada aos objetivos estratégicos da Defensoria Pública do Estado do Amapá - DPE/AP, que visam garantir um atendimento de qualidade, acessível e inclusivo à população. A pesquisa também fortalece o compromisso da instituição com a transparência e a *accountability*, ao possibilitar a avaliação pública de seus serviços. Com a adoção de práticas

sustentáveis e o cumprimento das disposições legais aplicáveis, conclui-se que a solução proposta é viável, adequada e essencial para o aprimoramento da gestão e da prestação de serviços pela Defensoria Pública do Estado do Amapá – DPE/AP.

18. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

GEOVANA PATRICIA PIMENTEL CABRAL

Coordenadora de Planejamento – DPE/AP



Assinou eletronicamente em 12/03/2025 às 12:06:01.

ANANILSON COSTA DE SOUSA

Assessor Técnico Nível - III



Assinou eletronicamente em 12/03/2025 às 12:04:14.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Matriz de Risco - 000005-2025.pdf (55.02 KB)