

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
FACULDADE DE TECNOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DA PRODUÇÃO

**VIABILIDADE ECONÔMICA DE UMA UNIDADE MÓVEL DO SERVIÇO DE
PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO (PAC) NA CIDADE DE MANAUS**

MARCELLO PIRES FONSECA

MANAUS
2016

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
FACULDADE DE TECNOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DA PRODUÇÃO

MARCELLO PIRES FONSECA

**VIABILIDADE ECONÔMICA DE UMA UNIDADE MÓVEL DO SERVIÇO DE
PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO (PAC) NA CIDADE DE MANAUS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal do Amazonas, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Engenharia da Produção, área de concentração Gestão de Operações e Serviços.

Orientadora Profa. Dra. Fabiana Lucena Oliveira.

MANAUS
2016

Ficha Catalográfica

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

F676v Fonseca, Marcello Pires
Viabilidade econômica de uma unidade móvel do serviço de Pronto Atendimento ao Cidadão (PAC) na cidade de Manaus / Marcello Pires Fonseca. 2016
113 f.: il. color; 31 cm.

Orientadora: Fabiana Lucena Oliveira
Tese (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal do Amazonas.

1. Serviço Público. 2. Unidade Móvel. 3. Viabilidade Econômica.
4. PAC - Pronto Atendimento ao Cidadão. I. Oliveira, Fabiana Lucena II. Universidade Federal do Amazonas III. Título

MARCELLO PIRES FONSECA

VIABILIDADE ECONÔMICA DE UMA UNIDADE MÓVEL DO SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO (PAC) NA CIDADE DE MANAUS

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal do Amazonas, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Engenharia da Produção, área de concentração Gestão de Operações e Serviços.

Aprovada em 22 de setembro de 2016

BANCA EXAMINADORA

Fabiana Lucena Oliveira

Profa. Dr^a. Fabiana Lucena Oliveira, Presidente
Universidade do Estado do Amazonas - UEA



Prof. Dr. Ricardo Jorge da Cunha Costa Nogueira, Membro
Universidade Federal do Amazonas - UFAM

Ana Flávia de Moraes Moraes

Profa. Dr^a Ana Flávia de Moraes Moraes, Membro
Universidade Federal do Amazonas - UFAM

Dedico

Ao meu pai, Manoel Fonseca (*in memoriam*), sei que estais sempre a minha frente, ao meu lado no meu coração.

À minha mãe, Lúcia Fonseca, por me ensinar que a cada dia podemos recomeçar e vencer as dificuldades.

Ao meu irmão gêmeo, Márcio Pires Fonseca, amigo nas horas certas e incertas da vida.

À minha cunhada fofa, Kailey Ane.

À minha amiga, namorada e esposa, Kelly Anne, por me fazer um alguém diferente e com quem sempre poderei contar.

Meu agradecimento especial, a DEUS, que sempre me orienta e me ilumina;

À Profª Orientadora Drª. Fabiana Lucena de Oliveira pela paciência e comprometimento;

Ao amigo e figura humana, Josué Filho, que me motiva e obriga a crescer mais a cada dia;

Ao meu Tio, Luiz Almir de Menezes Fonseca e aos amigos Jandecy Cabral, Leonardo Costa e Marivan Tavares.

Aos amigos e colaboradores da “família” PAC, que formam a equipe perfeita;

Aos amigos que contribuíram com ideias, rascunhos e comentários

A toda coordenação do curso, pela confiança a que sempre me foi dedicado;

A toda a turma de Engenharia de Produção e com carinho a equipe de trabalho...onde fui encontrar todos vocês.

*"Quem me dera ao menos uma vez
Que o mais simples
Fosse visto como o mais importante..."*

(Renato Russo)

*"Quem vive para o que der e vier, sabe que
semeando a boa semente, ainda que seja
pela umidade das lágrimas escorrendo em
sua face, um dia verá nascerem as plantas.
Apenas o que quero é semear o
conhecimento"*

(Gianfrancesco T. Venturin, com adaptação)

RESUMO

O foco desta pesquisa é propor uma alternativa de atendimento à população através da otimização dos serviços sociais públicos prestados atualmente por um projeto denominado Pronto Atendimento ao Cidadão. O PAC é responsável por realizar a maioria dos serviços sociais à população do Estado, tais como a Identificação Civil, Manutenção de contas de energia elétrica, água, emissão de documentos diversos. A cidade de Manaus possui uma área da unidade territorial de aproximadamente 11.401.092 m², o que dificulta o deslocamento da população a uma das Unidades fixas atuantes. Este trabalho visa proporcionar uma alternativa que possa auxiliar a gestão pública na superação deste desafio, ou seja, analisar a viabilidade de atendimento simultâneo à extensão da Cidade Manaus através de uma unidade Móvel (itinerante) do PAC. Sendo assim, foi estabelecido o objetivo geral que é analisar a viabilidade econômica da implantação de um Pronto Atendimento Móvel ao Cidadão (PACM) visando atendimento otimizado a alguns bairros mais distantes, para tanto, estabeleceu-se os objetivos específicos de selecionar os serviços que serão disponibilizados pela Unidade Móvel; Descrever a estrutura necessária para oferecer os serviços selecionados e averiguar a viabilidade econômico administrativo de implantação dos serviços de um PAC Móvel conforme necessidade na cidade de Manaus. A metodologia para realização do estudo de caso consistiu em pesquisa de campo em que foi feita a aplicação de questionários semiestruturados compostos de 23 perguntas dirigidas à população usuária das 06 unidades existentes na cidade, estes questionários foram aplicados ao longo do mês de abril e maio de 2016, também foram feitas análises documentais em controles fornecidos pelo projeto, sendo possível estimar o custo atual de manutenção dos postos de atendimentos fixos, possibilitando a projeção de uma unidade móvel para atendimento de serviços específicos. Os resultados desta pesquisa de campo possibilitaram uma análise da demanda de serviços oferecidos nos Postos de Pronto Atendimento (PAC's) que participaram do escopo desta pesquisa, desta forma, foi possível demonstrar que o portfólio de serviços prestados em uma unidade pode ser oferecido em uma unidade móvel com eficiência e rapidez à sociedade, havendo, portanto, benefícios significativos para população.

Palavras-chave: PAC Unidade Móvel; Serviços Público; Viabilidade Econômica
PAC

ABSTRACT

The focus of this research is to propose an alternative service to the population through the optimization of public social services currently provided by a project called Emergency Room Citizen. The PAC is responsible for conducting most social services to the population of the state, such as civil identification, maintenance of electricity bills, water, issuance of various documents. The city of Manaus has an area of territorial unit of approximately 11,401,092 m², which makes the displacement of the population to one of the active fixed units. This work aims to provide an alternative that can help public administration in overcoming this challenge, that is, analyze the feasibility of simultaneous compliance with the extension of Manaus City through a mobile unit (itinerant) PAC. Thus it was established the general goal is to analyze the economic feasibility of implementing an Emergency Care Mobile Citizen (PACM) aiming optimized service to some more distant neighborhoods, therefore, set up the specific objectives of selecting the services to be provided by the Mobile Unit; Describe the structure required to provide selected services and determine the administrative and economic viability of deploying a Mobile PAC services as needed in the city of Manaus. The methodology for conducting the case study consisted of field research it was made the application of semi-structured questionnaire composed of 23 questions to the user population of 06 existing units in the city, these questionnaires were applied throughout the month of April and May 2016 documentary analyzes were also made on controls provided by the project, it is possible to estimate the current cost of maintenance of fixed calls stations, enabling the projection of a mobile unit for specific care services. The results of this field study allowed an analysis of the demand for services offered in Ready Stations Service (PAC's) who participated in the scope of this research, therefore, it was possible to demonstrate that the portfolio of services in one unit can be offered in one unit mobile efficiently and quickly to society, there is therefore significant benefits to the population.

Keywords: CAP Mobile Unit ; Public services; Economic Viability CAP

LISTA DE SIGLAS

- PAC** - Pronto Atendimento ao Cidadão
- PACM** – Pronto Atendimento ao Cidadão Móvel
- CPF** - Cadastro de Pessoa Física
- CTPS** – Carteira de Trabalho e Previdência Social
- SEC** - Secretaria de Estado da Cultura
- SEAD** - Secretaria de Estado da Administração
- SETRAB** - Secretaria de Estado do Trabalho
- DETRAN** - Departamento Nacional de Trânsito
- SESEG** - Secretaria de Estado de Segurança Pública
- SEFAZ** - Secretaria de Estado da Fazenda
- SUSAM** - Superintendência da Saúde da Amazonas
- DRT** - Delegacia Regional do Trabalho
- ECT** - Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos
- BEA** - Banco do Estado do Amazonas
- CEPAC** - Coordenadoria do Pronto Atendimento ao Cidadão
- SAC** - Serviço de Atendimento ao Consumidor
- T.R.E.** - Tribunal Regional Eleitoral
- AMAZONPREV** - Fundação Amazonas Previdência
- ARSAM** - Agência Reguladora Serviço Público do Amazonas
- CDLM** - Câmara de Dirigentes de Lojistas de Manaus

LISTA DE FIGURAS

Figura 01: Organograma de uma Unidade Fixa do PAC	56
Figura 02: Rampa de acesso à Unidade Móvel	67
Figura 03: Rampa da acesso à Unidade Móvel	68
Figura 04: Planta Baixa da Unidade Móvel proposta	69
Figura 05: Ambiente Interno da Unidade Móvel proposta	71
Figura 06 – Carreta Chassi 40 pés	72
Figura 07 – Área Externa da Unidade Móvel – Cavalô Mecânico.....	73

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 – Número geral de pessoas atendidas no Amazonas.....	53
Quadro 02 – Número de pessoas atendidas no PAC	54
Quadro 03 – Número geral de serviços oferecidos no PAC	55
Quadro 04 – Órgão prestadores de serviços essenciais oferecidos no PAC.....	55
Quadro 05 – Número geral de serviços realizados no PAC – 2015.....	61
Quadro 06 – Número de pessoas atendidas no PAC – 2015.....	62
Quadro 07 – Serviços oferecidos pela Iniciativa Privada.....	62
Quadro 08 – Serviços de Cidadania realizados no PAC.....	63
Quadro 09 – Número de Serviços prestados por órgãos Geral – 2015	64

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 – Perfil do Funcional das Unidade do PAC Fixo	57
Gráfico 02: Gênero dos Colaboradores do PAC	58
Gráfico 03: Cargo dos Colaboradores do PAC.....	58
Gráfico 04: Escolaridade dos Colaboradores do PAC.....	59
Gráfico 05 – Órgãos do PAC FIXO	60
Gráfico 06 – Opinião sobre a viabilidade implantação PAC EDUCANDOS	76
Gráfico 07- Vantagens de implantação de uma Unidade Mó - PAC EDUCANDOS..	76
Gráfico 08 – Locais escolhidos para os atendimentos - PAC EDUCANDOS.....	77
Gráfico 09 - Principais serviços a serem oferecidos pela un - PAC EDUCANDOS..	77
Gráfico 10 – Opinião sobre a viabilidade unidade móvel do PAC - PAC PORTO	79
Gráfico 11 - Vantagens de implantação de uma Unidade Móvel - PAC PORTO	79
Gráfico 12 – Locais escolhidos para os atendimentos nos bairro PAC PORTO	80
Gráfico 13 - Principais serviços a serem oferecidos – PAC PORTO.....	80
Gráfico 14 – Opinião sobre a viabilidade do PAC COMPENSA.....	81
Gráfico 15 - Vantagens de implantação de u – PAC COMPENSA.....	82
Gráfico 16 – Locais escolhidos para os atendimentos – PAC COMPENSA	82
Gráfico 17 - Principais serviços a serem oferecidos – PAC COMPENSA.....	83
Gráfico 18 – Opinião sobre a viabilidade implantação PAC ALVORADA.....	84
Gráfico 19 - Vantagens de implantação – PAC ALVORADA	84
Gráfico 20 – Locais escolhidos para os atendimentos – PAC ALVORADA	85
Gráfico 21 - Principais serviços a serem oferecidos – PAC ALVORADA.....	85
Gráfico 22 – Opinião sobre a viabilidade implantação do PAC SÃO JOSÉ.	86
Gráfico 23 - Vantagens de implantação de uma Unidade Móvel – PAC SÃO JOSÉ	87
Gráfico 24 – Locais escolhidos para os atendimentos –PAC SÃO JOSÉ	87
Gráfico 25 - Principais serviços a serem oferecidos – PAC SÃO JOSÉ	88
Gráfico 26 – Opinião sobre a viabilidade implantaçãodo PAC CIDADE NOVA.....	89
Gráfico 27 - Vantagens de implantação – PAC CIDADE NOVA	90
Gráfico 28 – Locais escolhidos para os atendimentos PAC CIDADE NOVA	90
Gráfico 29- Principais serviços a serem oferecidos –PAC CIDADE NOVA.....	91

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 – Projeção de Custos nas Unidade Fixas (2015)	65
Tabela 02 – Estimativa de Investimento em Móveis	69
Tabela 03 – Estimativa de Investimento em Informática	71

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	18
1.1 Problema de Pesquisa	21
1.2 Objetivos	21
1.3 Justificativas	21
1.4 Delimitações do estudo de caso.....	22
1.5 Estruturação do trabalho	23
2 REVISÃO DA LITERATURA	25
2.1 Estado, governo, sociedade e políticas públicas.....	25
2.1.1 O papel do estado como regulador e protetor dos direitos sociais.....	26
2.1.2 Estado e políticas públicas	27
2.1.3 A relação entre serviços públicos e administração pública	29
2.1.4 Serviços públicos versus cidadania.....	30
2.1.4.1 Atendimento ao público versus cidadão-usuário	32
2.1.4.2 Qualidade no atendimento dos serviços públicos	34
2.2 Central de atendimento integrado	37
2.2.1 Serviço de Pronto Atendimento ao Cidadão/PAC no estado do Amazonas.....	38
2.2.2 O que é uma unidade móvel?	39
2.2.3 Modelos existentes no Brasil.....	40
2.2.4 Conceito de viabilidade Econômico financeira	42
3 ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	48
3.1 Fundamentação	48
3.2 Quanto ao método.....	48
3.3 Quanto à natureza.....	49
3.4 Quanto ao tipo.....	50
3.5 Quanto os fins	50
3.6 Quanto aos meios	50
3.7 Quanto ao universo	51
3.8 Quanto ao instrumento de coleta de dados.....	52
4 RESULTADOS	53
4.1 O PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO (PAC)	53
4.2 Processo de quantificação dos atendimentos realizados	54

4.2.1 Perfil das Unidades do PAC	56
4.2.3 Serviços oferecidos no PAC FIXO	59
4.3 Processo de quantificação dos recursos aplicados nas Unidades Fixas	64
4.4 Processo de quantificação dos recursos a serem aplicados na Unidade Móvel	65
5.1 Análise de cada unidade fixa.....	75
5.1.1 Perfil do cidadão-usuário do PAC educandos	75
5.1.2 Perfil do cidadão-usuário do PAC Porto/ Galeria	78
5.1.3 Perfil do cidadão-usuário do PAC Compensa	81
5.1.4 Perfil Do Cidadão-Usuário do PAC Alvorada	83
5.1.5 Perfil do Cidadão-Usuário do PAC São José	86
5.1.6 Perfil do Cidadão-Usuário do PAC Cidade Nova	88
5.2 Análise da proposta de uma unidade móvel.....	91
6 CONCLUSÕES	93
REFERÊNCIAS.....	97
APÊNDICE A: QUESTIONÁRIO APLICADO AO CIDADÃO USUÁRIO DOS SERVIÇOS DO PAC.	104
APENDICE B – LAYOUT INTERNO DA UNIDADE DO PAC MÓVEL	106
APENDICE C – IMAGEM EXTERNA DA UNIDADE MÓVEL.....	107
APENDICE D – IMAGEM AÉREA DA UNIDADE MÓVEL	108
ANEXO 01 – LISTA DE SERVIÇOS PRESTADOS NO PAC.....	109
ANEXO 02 – MAPA TERRITORIAL DAS ZONAS E BAIRROS DE MANAUS.....	113
ANEXO 03 – DECRETO DE CRIAÇÃO DO PAC	114

1 INTRODUÇÃO

O Pronto Atendimento ao Cidadão, o PAC como é comumente conhecido, é a reunião num mesmo espaço físico de diversos órgãos públicos das três esferas de governo Federal, Estadual e Municipal além de entidades privadas, cuja característica principal é atender a população de forma direta, com eficiência, rapidez e qualidade nos serviços requeridos pela comunidade. Oferece as mais modernas alternativas de atendimento, aliando a mobilidade e o atendimento personalizado à nova filosofia de qualificação e restauração do caráter do serviço público.

As políticas públicas são compreendidas como as de responsabilidade do Estado quanto à implementação e manutenção a partir de um processo de tomada de decisões que envolve órgãos públicos e diferentes organismos, bem como agentes da sociedade relacionados à política implementada. Este estudo, baseado nos conhecimentos adquiridos sobre essas políticas abordará a possibilidade de atendimento pelo Estado às necessidades de serviços públicos essenciais à população.

Por definição, Estado é a organização juridicamente soberana de um povo de um dado território. Atua orientado por um princípio de auto-delimitação que se traduz na edição de leis obrigatórias para toda a coletividade para o próprio Estado. (BASTOS,1984).

O acesso à informação e à obtenção de serviços públicos por todos os cidadãos é um constante desafio aos entes públicos que, mesmo desenvolvendo as mais variadas iniciativas ainda não conseguiram transpor a tradição burocrática que marca a administração pública brasileira.

O Banco Mundial apresenta como funções do Estado: a) estabelecimento de um ordenamento jurídico básico; b) manutenção de um conjunto de políticas macroeconômicas; c) investimentos em serviços sociais básicos e infraestrutura; d) proteção dos grupos vulneráveis e, e) defesa do meio ambiente.

Essa nova visão do Estado reconhecia seu papel nos âmbitos econômico e social, o que correspondia para o Estado intervencionista, para além do disciplinamento da atividade econômica, assumir a prestação de serviços sociais fundamentais. (FELISBERTO, 2008)

Para tanto, considera-se aqui Estado como o conjunto de instituições permanentes, como órgãos legislativos, tribunais, exército e outras que não formam um bloco monolítico e que possibilitem a ação do governo. E, Governo, como o conjunto de programas e projetos que parte da sociedade (políticos, técnicos, organismos da sociedade civil e outros) propõe à sociedade como um todo, configurando-se à orientação política de um determinado governo que assume e desempenha as funções de Estado por um determinado período. Atualmente é entendido como sendo o órgão diretor, o aparelho de mando exercido pelo Estado. A origem do Estado seria uma manifestação de vontade de indivíduos humanos reunidos sob um contrato. (MEIRELLES, 2001).

O acesso à informação e à obtenção de serviços públicos pelo cidadão de baixa renda é um constante desafio aos entes públicos que, mesmo desenvolvendo as mais variadas iniciativas ainda não conseguiram transpor a tradição burocrática que marca a administração pública brasileira. O Estado é o responsável pela concretização do bem-estar social fez com que ele reservasse para si a prestação dos serviços havidos por “essenciais” para os administradores (GENOSO, 2011).

É comum, a imagem de um cidadão que ao desejar usufruir de serviços públicos, como obtenção de documentos básicos para sua cidadania (registro de nascimentos, carteira de identidade e profissional) precisará recorrer a vários locais, enfrentando filas e recursos dos quais não dispõem com facilidade.

Para Schwartzman (2008), se a tecnologia não pôde resolver os problemas da humanidade, a investigação científica aplicada à sociedade talvez possa contribuir para sua resolução. Neste contexto, surge a cada momento inovações administrativas e tecnológicas que resultam na melhoria da qualidade dos produtos e dos serviços oferecidos aos cidadãos que estão cada vez mais exigentes e conscientes de seus direitos, “Praticamente, todos os governos têm empreendido esforços para modernizar e agilizar a administração pública” (KETTTL, 2006, p. 75).

Com vistas a esse atendimento, o Governo do Estado do Amazonas criou através do Decreto 18.125 em 15 de setembro de 1997 o Programa do Pronto Atendimento ao Cidadão, e em 20 de março de 1998, o 1º posto do PAC – Pronto Atendimento ao Cidadão que incorporou a lógica das empresas privadas, proveniente de ideia originariamente despertadas no Estado da Bahia, localmente o Estado do Amazonas, por meio de sua Administração Pública, visou dar um salto

qualitativo na prestação de serviços públicos essenciais que são oferecidos para a promoção da cidadania (OUVIDORIA AM, 2015).

Manaus dispõe, atualmente, de 9 postos PAC assim localizados: Zona Leste – PAC São José, inaugurado em 20/03/1998; Zona Oeste – PAC Compensa, inaugurado em 20/09/2000; Zona Sul – PAC Porto, inaugurado em 05/04/2001 (atualmente denominado PAC Galeria dos Remédios); Zona Norte – PAC da Cidade Nova, inaugurado em 03/04/2002 (atualmente denominado PAC Sumaúma); Zona Centro-Oeste – PAC Alvorada, inaugurado em 12/09/2005; Zona Sul – PAC Educandos, inaugurado em 16/01/2006; Zona Leste – PAC Leste, inaugurado em 03/02/15; e Zona Norte – PAC Via Norte, inaugurado em 09/03/15. Zona Centro Sul PAC Parque Dez Mall E ainda 2 unidades no interior do Estado do Amazonas, PAC Manacapuru e PAC Parintins.

Supõem-se que em diversos bairros de Manaus, existem áreas ainda carentes de serviços públicos. Apesar de presença de um posto do PAC no Bairro de São José, por exemplo, a Zona Leste pelo grande crescimento ocorrido nos últimos anos, possui bairros sem atendimento. Desta forma, a análise da viabilidade de um PAC Móvel pode ser uma alternativa para otimizar a prestação de serviços públicos à Sociedade.

É comum, a imagem de um cidadão que ao desejar usufruir de serviços públicos, como obtenção de documentos básicos, como registro de nascimento, carteira de identidade/profissional, alistamento militar, cadastro de pessoa física (CPF), entre outros serviços, precisa recorrer a vários locais, enfrentando filas e deslocamento diversos. Neste contexto, surgem inovações administrativas e tecnológicas que resultam na melhoria da qualidade dos produtos e dos serviços oferecidos aos cidadãos que estão cada vez mais exigentes e conscientes de seus direitos. Diante desse quadro, despertou-se o interesse pela temática deste estudo, qual seja, demonstrar a viabilidade econômico administrativa para implantação de uma unidade de Pronto Atendimento ao Cidadão Móvel na cidade de Manaus.

Para tanto, esta pesquisa visa contribuir com informações para o órgão gestor, no que se refere a viabilidade econômica de uma unidade móvel para oferta de melhoria da cobertura e da qualidade dos serviços públicos como caminho vital para desenvolvimento.

1.1 Problema de Pesquisa

Diante da necessidade de prestar serviços públicos em toda a extensão da cidade de Manaus, a problemática desta pesquisa consiste em entender se existe a viabilidade econômico administrativa para a implantação de uma unidade móvel do PAC de atendimento à população residente em bairros distantes, com dificuldade de acesso aos postos fixos?

1.2 Objetivos

Analisar a viabilidade econômico administrativo de implantação de um Pronto Atendimento ao Cidadão Móvel / PACM.

Os objetivos específicos são:

- (1) Selecionar os serviços que serão disponibilizados ao cidadão na Unidade móvel (PACM);
- (2) Descrever a estrutura necessária para oferecer os serviços selecionados;
- (3) Averiguar a viabilidade econômico administrativo de implantação dos serviços de um PAC Móvel conforme a necessidade na cidade de Manaus.

1.3 Justificativas

A preocupação com a prestação de serviço de excelência, que, segundo Gonçalves (2002) teve seu início não somente nas fábricas mas também no setor público.

Este estudo se torna relevante para promover a relação do poder público com a população possibilitando maior acesso à cidadania bem como proporcionar instrumentos que viabilizem a decisão na esfera pública.

A dificuldade geográfica é o principal impedimento ao cidadão, fato observado no planejamento da prestação dos serviços de uma unidade móvel e assim, a implantação de um serviço de uma Unidade de Pronto Atendimento Móvel na Cidade

de Manaus, com serviços e informações públicas concentrados em um mesmo espaço físico justificando a realização desta pesquisa.

Agregar mais valor ao processo de prestação e disponibilização dos serviços públicos aos cidadãos tendo por base uma estrutura mais dinâmica e menos onerosa, tais como já é realizado em outras localidades brasileiras, a exemplo da Bahia, São Paulo, Goiânia. (BRASIL, 2002).

1.4 Delimitações do estudo de caso

Esta pesquisa teve como escopo as Unidades do PAC - Pronto Atendimento ao Cidadão localizadas na cidade de Manaus. Este programa existe em outras cidades do Brasil tais como São Paulo, Rio de Janeiro, Bahia, Maranhão, Ceará, Rio grande do Norte, Pernambuco, Goiás, Distrito Federal, Minas Gerais, Paraná, Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Mato Grosso do Sul, Rondônia, Sergipe, Amapá, Alagoas, Espírito Santo, e no Exterior tem-se a Loja do Cidadão em Portugal e na Colômbia a Supercade (GONÇALVES, 2002), que igualmente visam oferecer aos seus usuários serviços públicos mais acessíveis.

Em Manaus, foram selecionadas as unidades ativas até 2015 que ofereceram todos os serviços através de uma estrutura de atendimento completa, restringindo a análise a um estudo de caso do trabalho desenvolvido nas 6 (seis) unidades fixas existentes da cidade de Manaus distribuídas em Bairros: Cidade Nova, São José, Compensa, Alvorada, Porto e Educandos, com aplicação de análise documental, entrevista e observação direta.

A pesquisa documental foi realizada tendo como base os resultados estatísticos e financeiros alusivos aos atendimentos realizados nessas unidades anos de 2014 e 2015 pertencentes à Secretaria do PAC (Relatório de pessoas atendidas e serviços executados, Relatórios de Projeção de Despesas anuais e mensais)

A entrevista foi aplicada em usuários atendidos durante um período específico (março e abril) no ano de 2015. Tratando-se de uma população numerosa e infinita.

Conforme Gil (2010) quando a população a ser pesquisada for numerosa, considerada infinita, neste caso, o cálculo utilizado nesta pesquisa da extensão da amostra pode ser simplificado mediante a utilização da seguinte fórmula:

$$n = \frac{f^2 p \cdot q}{e^2} \quad (1)$$

onde:

n = tamanho da amostra

f^2 = nível de confiança escolhido, expresso em número de desvio padrão

p = percentagem com que se verifica o fenómeno

q = percentagem complementar (100 – p)

e^2 = erro máximo permitido

Vale ressaltar que foi estabelecida, previamente, a estatística de 95% do nível de confiança (corresponde a dois desvios) e um erro máximo de 4%, ou seja:

$$n = \frac{f^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

$$n = \frac{2^2 \cdot 50 \cdot 50}{4^2}$$

$n = 625$ formulários

Nos termos propostos na Metodologia, foram aplicados 625 questionários nas 06 Unidades totalizando, contendo 22 (vinte e duas) perguntas fechadas e 01(uma) pergunta aberta. Foram abordadas pessoas atendidas em cada unidade, possibilitando assim, análise da percepção da população quanto a demanda e viabilidade de implantação de uma unidade móvel nas zonas periféricas da cidade.

1.5 Estruturação do trabalho

A referida dissertação está estruturada em seis capítulos.

Capítulo 1 – Introdução: Este capítulo apresenta uma introdução sobre o assunto central da dissertação, discorrendo sobre o ponto de vista de diversos autores relacionados com o tema e traz também o problema investigado, os seus objetivos,

as justificativas com as delimitações da pesquisa, hipótese e a estruturação do trabalho.

Capítulo 2 – Revisão da Literatura: Neste capítulo é apresentado e discutido o arcabouço da literatura que está relacionado e fundamentando o tema principal desta dissertação.

Capítulo 3 – Aspectos Metodológicos: Este capítulo é composto pela fundamentação metodológica adotada, envolvendo o método, natureza, tipo, universo e amostragem realizada no estudo.

Capítulo 4 – O Estudo de Caso: Neste capítulo são analisados o modelo implementados na prática para prestação dos serviços à população.

Capítulo 5 – Análise dos Resultados: Neste capítulo são discutidos os resultados alcançados, visando chegar aos objetivos propostos na dissertação.

Capítulo 6 – Conclusões: Aqui são apresentadas as principais conclusões obtidas a partir de análise realizada sobre o estudo de caso além das considerações finais com as recomendações para os trabalhos futuros que ainda podem ser desenvolvidos sobre o tema.

Referências e Apêndices e Anexos: Neste tópico são listadas todas as referências literárias teóricas usadas na composição do trabalho e nos apêndices são apresentados alguns modelos formulados pelo autor e bem como documentos cedidos pela empresa.

2 REVISÃO DA LITERATURA

Neste capítulo é apresentado o arcabouço teórico relacionado a este tema dissertativo tendo-o como fundamento para realizar as análises conceituais e o entendimento dos processos pesquisados. Trata-se de diferentes autores a respeito de diferentes aspectos importantes sobre o tema abordado. A fim de garantir que a revisão da literatura aborde o que existe de mais recente sobre o tema estudado. Para tanto, foram utilizadas como pesquisas informações colhidas em publicações periódicas nacionais e internacionais, revistas, livros, artigos, dissertações e teses todos de caráter científico publicadas.

2.1 Estado, governo, sociedade e políticas públicas

É um Estado que intervém para promover a igualdade de condições e situações econômico-sociais reconhecido, na atualidade, como o Estado do bem-estar, que regula o exercício do conjunto de direitos, atividades e garantias da coletividade, condicionando-as à sua função social. De acordo com Kerstenetzky (2012), podem ser, assim, denominadas: “sistema de proteção social, seguridade social, políticas sociais, Estado-providência, bem-estar social, bem-estar público, administração social, serviços sociais”

A teoria política desde seu nascedouro procurou indicar quais os caminhos que o Estado moderno deveria seguir para manter saudável a relação Estado e Sociedade. Uma série de reflexões sobre a relação que o Estado e a sociedade propõem é a garantia não só do desenvolvimento econômico, mas, sobretudo, uma melhor distribuição de renda e melhores indicadores sociais. Ampliar o conhecimento sobre a questão da autonomia frente às interfaces com o Estado é fundamental para compreendermos a natureza e os impactos dos novos formatos de participação institucional. (CAYRES, 2009).

Acontece que apenas um Estado forte não é garantia de chances reais de melhoria dos indicadores sociais, pois pode até mesmo ocorrer o contrário - e a história do século XX é pródiga em exemplos. O medo que a participação popular gera em determinados setores de Estado, com ressonância mesmo em segmentos formadores de opinião, teria abortado diversas possibilidades de controle social.

Faltaria nessa equação um outro polo: a participação cidadã e os efetivos controles sociais de políticas públicas. Nações nas quais a sociedade civil organizada (com forte interface com o poder público) foi ao mesmo tempo agente de tensionamento político e “parceira” de projetos de consolidação de políticas sociais, houve com isso melhorias em todos os indicadores das condições de vida da população. Ambos, rejeitando tanto o medo do estatismo quanto o do corporativismo .

Um poder público constituído por normas claras e efetivas (incluso um corpo burocrático eficiente), junto à participação da sociedade em diversos canais de decisão pode tornar a democracia brasileira mais real e menos formal. (BANCO MUNDIAL;1997).Dentro dessa visão, uma política pública caracteriza-se por ações que o poder público, através de seus diferentes órgãos procura antecipar necessidades quando, por exemplo, planeja e implementa ações que criem condições estruturais de desenvolvimento sócioeconômico de um país ou região, ou seja, é uma ação deliberada dos poderes públicos constituídos visando atender necessidades de uma sociedade, assim é um instrumento de intervenção social planejado pelo Estado, e a análise de políticas públicas é pré-condição para a melhoria da própria forma de intervenção do Estado (REIS, 2013).

Essas ações podem ser definidas para atender demandas focalizadas _ atenção a problemas que afetam parte de uma dada população ou universalistas _ atenção a problemas que afetam a população no seu todo.

Tais ações também contribuem à solução de questões setoriais: educação, habitação, justiça, estrutura agrária, saúde, saneamento, segurança, transporte, e ou geograficamente, delimitadas: nacional, regional, sub-regional, local, etc.

2.1.1 O papel do estado como regulador e protetor dos direitos sociais

Em função das transformações econômicas, políticas e tecnológicas pelas quais passa o mundo, a função do Estado retorna à sua atividade clássica acrescidas do papel regulador da economia, protetor dos direitos sociais e de estimulador do desenvolvimento econômico. Este se apresenta como um agente indispensável para atender os anseios e aspirações da sociedade através de políticas públicas adequadas às estruturas sociais e da forma de organização política específica de cada Estado. O Estado é um conceito complexo, histórico e

relacional ... em uma sociedade territorialmente definida, e um conjunto de instituições mediadoras e reguladoras dessa dominação, com atribuições que também extrapolam a coerção (PEREIRA,2008)

A boa teoria econômica ensina que o Estado deve atuar basicamente em duas circunstâncias: por motivo de equidade ou na presença de falhas no mercado. Em linhas gerais, a eficiência estaria ligada à questão da otimização da produção, do uso e alocação dos recursos (sejam eles matéria-prima ou capital) e do desenvolvimento da capacidade produtiva em termos de desenvolvimento tecnológico. Já a equidade diria respeito à redistribuição da renda, à criação de condições para uma boa qualidade de vida, buscando-se condições para que todos os indivíduos tenham acesso às condições básicas e necessárias ao bem-estar social. (RIBEIRO, 2014).

Uma política econômica concreta é considerada boa se ela melhorar a eficiência estática do mercado. (GONZALEZ, 2008). Nesse sentido, existem amplas evidências que um dos principais determinantes da má distribuição de renda é a desigualdade no acesso ao capital humano. Para dar sustentação aos programas de governo surge a necessidade de aumentar a eficiência dos gastos públicos e do aparelho do Estado. A melhoria da eficiência de políticas depende da melhoria da quantidade na formação e gestão do orçamento do setor público.

2.1.2 Estado e políticas públicas

Uma das relações consideradas fundamentais é a que se estabelece entre Estado e Políticas Públicas (sociais), ou melhor, entre a concepção de Estado e as políticas que este implementa numa determinada sociedade, num determinado período histórico, Governo.

À análise e avaliação de políticas implementadas por um Governo, fatores de diferentes naturezas e determinação são importantes. Especificamente, quando se focaliza às políticas sociais (usualmente, entendidas como as de educação, saúde, previdência, habitação, saneamento, etc.) os fatores envolvidos para a aferição de sucesso ou fracasso são complexos, variados, e exigem grande esforço de análise. De acordo com SEDESE (2006) Para uma política pública ser implementada, é necessário que haja demanda e apoio. Os dois fatos devem existir, pois uma política sem um apoio maior não pode ser implementada.

Estado e sociedade somente em razão da administração conjunta de serviços públicos proporciona o risco de captura de setores privados pelo governo, tornando-os os nada mais que setor privado servir à influência político-econômica do Poder Público. (RIZZO JUNIOR, 2008).

Políticas públicas são entendidas como o Estado em ação, ou seja, é o Estado implantando um projeto de governo, através de programas de ações voltadas para setores específicos da sociedade. O Estado não pode ser reduzido à burocracia pública, aos organismos estatais que conceberiam e implementariam as políticas públicas.

As políticas públicas são aqui compreendidas como as de responsabilidade do Estado quanto a sua implementação e manutenção a partir de um processo de tomada de decisões que envolvem órgãos públicos e diferentes organismos e agentes da sociedade relacionados às políticas implementadas. A eficiência da administração pública refere-se não só aos resultados atingidos, mas também aos meios empregados para atingí-los. (RIZZO JUNIOR, 2008).

Políticas públicas compensatórias ou assistenciais não tem solucionado, estruturalmente, as deficiências históricas da sociedade brasileira: educação, habitação, saúde, saneamento, segurança, transporte, etc. (SADER, 1997).

São fortalecidas por esta perspectiva as estratégias de desmonte das organizações coletivas, enfeixadas no discurso enganoso sobre a sociedade civil, remetendo-se a esta a responsabilidade no encaminhamento de projetos que dêem conta dos complicadores das novas expressões da questão social. Nessa ótica, a sociedade civil é deslocada da esfera estatal e atravessada pela racionalidade do mercado, sendo em última instância, a expressão dos interesses de instituições privadas que controlam o Estado e negam a existência de projetos de classe diferenciados. “o consumidor toma o lugar do cidadão, e todos nos tornamos “cidadãos-clientes” (SIMIONATTO, 2006, p. 7).

À direita e à esquerda, entre conservadores e progressistas o discurso sobre o fortalecimento da sociedade civil tem sido apontado como fator fundamental na nova ordem mundial articulada pelo processo de globalização.

Enfim, a má distribuição de renda no país agregada à injustiça social impedem o exercício da cidadania, conseqüentemente, de democratização das relações sociais. “A participação social se consolida mediante o acesso a questões de ordem política

e financeira, o que envolve a capacidade de organização, mobilização e incidência política por organizações da sociedade civil.” (SIMIONATTO, 2006, p. 15).

Políticas sociais se referem a ações que determinem o padrão de proteção social implementado pelo Estado voltadas, em princípio, para a redistribuição dos benefícios sociais visando a diminuição das desigualdades estruturais produzidas pelo desenvolvimento socioeconômico.

Elas têm suas raízes nos movimentos populares do Séc. XIX, voltadas aos conflitos surgidos entre capital e trabalho, no desenvolvimento das primeiras revoluções industriais.

As políticas sociais se situam no interior de um tipo particular do Estado. São formas de interferência do Estado, visando a manutenção das relações sociais de determinada formação social. Portanto, assumem feições diferentes em diferentes concepções de Estado. É impossível pensar em Estado fora de um projeto político e de uma teoria social para a sociedade como um todo.

Paes de Paula (2005) propõe uma nova forma de gestão pública denominada Administração Pública Societal. Essa vertente societal procura implementar um projeto político que amplia a participação social na definição da agenda política, estabelecendo arranjos institucionais para um maior controle social sobre as atividades governamentais e rompendo a centralização na definição e implementação das políticas públicas.

2.1.3 A relação entre serviços públicos e administração pública

No Brasil, são chamados serviços públicos àquelas atividades de interesse geral assumidas de uma forma ou de outra pela sociedade. Por exemplo, justiça, polícia, educação, prevenção sanitária, transporte ferroviário e abastecimento de energia. Dessa forma, definidos, o conceito abarca o corpo da Administração Pública e das utilidades públicas, desempenhando assim um importante papel na vida política, econômica e social do País.

Nesse contexto, o conceito de serviço público toma o lugar da noção de poder público como fundamento do Direito Administrativo. Em Direito, a noção de serviço público torna-se critério principal de aplicação do direito público e de competência da jurisdição administrativa, Vigoda (2002) expõe que a evolução do movimento da

Nova Gestão Pública aumentou a pressão sobre as burocracias estatais no sentido de tornar-se mais sensível às demandas dos cidadãos como clientes. Essa questão está relacionada com a capacidade de resposta do governo e baseia-se na visão de mercado de um melhor serviço para os cidadãos como clientes.

O serviço público é ao mesmo tempo o fator que explica as regras básicas reconhecidas por este direito e o equilíbrio que elas estabelecem entre as prerrogativas reconhecidas à administração e as obrigações que lhe são impostas. Prerrogativas porque o serviço prestado é um serviço público proporcionado pela sociedade, e porque esta deve ser dotada dos meios de cumprir sua missão. Obrigações porque se trata efetivamente de um serviço e os cidadãos aos quais se destina devem ser assegurados o acesso igual e a qualidade desse serviço (PEREIRA, 2008).

Os serviços públicos podem ser privativos ou não-privativos. Encontra-se, entre os primeiros àquelas atividades cuja prestação é privativa do Estado (União, Estados- Membro ou Município), ainda que a Constituição Federal admita a possibilidade de entidade no setor privado desenvolvê-los, apenas e tão somente, contudo, em regime de concessão ou permissão (art. 175, CF/88). Entre os restantes, serviços públicos não-privativos, encontram-se aqueles que podem ser prestados livremente pelo setor privado, isto é, independente de concessão ou permissão.

Schellong (2008) para promover a melhoria dos serviços públicos e a aproximação dos gestores públicos às necessidades do cidadão, por meio da implementação de uma visão sistêmica e consistente dos relacionamentos entre governo e cidadãos no tocante à prestação de serviços públicos.

2.1.4 Serviços públicos versus cidadania

Os serviços públicos ocupam um lugar importante na vida dos cidadãos. De bom funcionamento dependem a manutenção, a garantia de acesso de forma igualitária a todos os cidadãos e igualdade de tratamento, pelo serviço público, de todos os cidadãos. Essa igualdade de acesso aos serviços públicos é permitida por gratuidade ou quase gratuidade, tratando-se de serviços administrativos e sociais, e pela prática de preços acessíveis, no caso de serviços de xerox.

A neutralidade do serviço público é o prolongamento dessa igualdade, obrigando os gestores do serviço a não fazerem discriminação ou favoritismo em função das opiniões públicas, opções filosóficas ou convicções religiosas dos usuários do serviço ou de seus agentes.

Denhardt e Denhardt (2000) em contraposição à Nova Gestão Pública apresentam o movimento denominado "Novo Serviço Público", que tem as suas bases de trabalho na cidadania democrática, comunidade, sociedade civil, humanismo organizacional e teoria do discurso.

Sob outro aspecto, pode-se dizer que o caráter mutável ou de adaptação significa que a autoridade pública pode e deve alterar a organização e o funcionamento dos serviços para se adaptar às novas necessidades ou tendências do mercado. Nem o concessionário do serviço, nem seus usuários têm direito de mantê-lo em determinada situação.

A concepção brasileira de serviço público é que este deve funcionar em condições tais que os cidadãos possam saber o que acontece nele e ser consultados sobre a maneira como atua para garantir a sua cidadania. Aqui, é importante a concepção de cidadania como um processo político, social e histórico que se constrói a partir de ambas as dimensões, individual e coletiva.

O Estado, por sua vez, na forma como se organiza, tendo em vista uma cidadania melhor, acaba por propor e criar políticas sociais que não levam em conta o cotidiano e a construção de uma cidadania crítica, participativa e de qualidade. Em outras palavras, podemos ponderar que cidadania envolve conceitos de justiça, representação, participação e igualdade de oportunidades. (VIEIRA, 1992).

Uma política pública é uma ação deliberada dos poderes públicos constituídos visando atender as necessidades de uma sociedade, ou seja, problemas que afetam a população ou parte dela, essas ações contribuem para a solução de questões setoriais garantindo assim a cidadania e os direitos civis, políticos e sociais são implementados, por um lado, com a existência e efetiva atuação do Estado. (LUIZ, 2006, p.59).

O processo de construção de cidadania também está diretamente ligado ao cotidiano que é visto como sendo o espaço onde afloram as relações sociais e todas as ações humanas. "...cidadania é a capacidade conquistada por alguns indivíduos, ou (no caso de uma democracia efetiva) por todos os indivíduos, de se apropriarem dos bens socialmente criados". (COUTINHO, 1999, p. 42). A cidadania se refere às

relações entre os cidadãos, aqueles que pertencem a uma cidade, por meio dos procedimentos e leis acordados entre eles. Segundo Dalmo Dallari (2008), "a cidadania expressa um conjunto de direitos que dá à pessoa a possibilidade de participar ativamente da vida e do governo de seu povo.

2.1.4.1 Atendimento ao público versus cidadão-usuário

O atendimento ao público é um serviço cuja simplicidade é apenas aparente. É uma atividade social mediadora que coloca em cena a interação de diferentes sujeitos, visando responder necessidades distintas. A tarefa de atender é uma etapa finalística resultante de um processo de múltiplas facetas que se desenvolve no âmbito institucional entre funcionário (atendente) e o usuário, a conduta dos funcionários envolvidos na situação, a organização do trabalho e as condições físico-ambientais/instrumentais (VAZ, 2000).

A função de atendimento dentro de uma organização não importa o nível hierárquico do funcionário, todos que têm contato direto ou indireto com o usuário serão considerados pessoas envolvidas nesta função. (CRUZ, 2011), cada usuário que demanda uma determinada espécie de serviço cria expectativas próprias a respeito do atendimento ou do serviço prestado, sendo assim, não basta apenas às organizações dar-lhes um bom atendimento, é necessário respeitar as diferenças entre os usuários e usar a percepção para entender o que cada um deseja.

“Administração Pública deve encarar a obrigação de usar adequadamente os meios necessários a prestação de serviços com qualidade, por isso exige-se a constante atualização e melhoria do serviço, ou seja, sua constante mutabilidade”. (SURUAGY, 2011, p.55)

O trabalho desenvolvido pelo funcionário na situação de atendimento ao público é fundamentalmente uma atividade de mediação entre as finalidades da instituição e os objetivos dos usuários. Essa atividade envolve: a satisfação do usuário, eficiência, bem-estar dos funcionários que atendem, eficácia e a qualidade do próprio serviço.

O papel social da organização pública é a prestação de serviços com qualidade, responsabilidade pelo atendimento ao público e a economia de seus recursos sem se esquecer de seus princípios fundamentais como legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, bem como, necessitam cada

vez mais de funcionários qualificados e com motivação para bem servir. (CRUZ, 2011).

A participação dos cidadãos no sistema de gestão dos serviços públicos também traz o benefício de conferir a esse estatuto de direito de cidadania, de coisa pública, em última instância, o que significa que o lugar do cidadão frente ao serviço público não é somente o de consumidor, chamado a participar apenas por meio da linguagem da pesquisa de mercado. Não basta tratar os usuários de serviços públicos como meros consumidores, ignorando a dimensão da cidadania envolvida. Em que pesem as contribuições do uso de mecanismos do mercado para o governo, como a utilização de pesquisas de mercado para o governo, entre outros instrumentos, não se pode fazer uma transposição pura e direta de um setor para outro, (VIANA, 2008) a relação indivíduo/organização no âmbito das trocas econômicas, concentra-se aqui nas estratégias de relacionamento com o cidadão-consumidor de produtos e serviços.

As organizações são feitas por pessoas, portanto nada mais óbvio do que fazer a implantação do processo e de sensibilização com todos os integrantes da instituição, isto é, procurando atuar em todos os níveis (tático, estratégico e operacional). (LAS CASAS, 2006).

De acordo com Gonçalves (2011), capacitar a linha de frente é treinamento estratégico de alto nível. Na visão do autor é estratégico porque o colaborador interage de forma direta com os usuários dos serviços, cuja consequência é a percepção de satisfação nas pessoas que recebem um atendimento de alto nível, responsável assim, por um alto nível de produtividade e motivação.

Por fim, qualquer sistema que pretenda incorporar a participação dos usuários na avaliação dos serviços públicos deve encará-los como cidadãos, portadores de direitos, entre eles o direito aos serviços públicos e à participação em sua gestão. Os serviços públicos devem ser avaliados não só tendo como referência o atendimento às demandas individuais dos usuários, mas também pelo seu impacto na cidadania, na implementação de políticas públicas inclusivas e na promoção do seus direitos (VAZ, 2000).

2.1.4.2 Qualidade no atendimento dos serviços públicos

É evidente o descontentamento por parte dos usuários dos serviços públicos, cada vez mais evidencia a melhoria continua no desempenho da gestão pública, com o intuito de oferta melhores serviços à população. Segundo Bandeira de Melo (2003) apud Matias-Pereira (2007), Administração Pública é o oferecimento pelo Estado, ou por quem este designar, de utilidade ou comodidade destinada à satisfação da coletividade em geral (ainda que possa ser usufruído somente pelos administrados) sob o regime de Direito Público e de acordo com os interesses públicos.

A qualidade do serviço de atendimento ao público no contexto da realidade brasileira, tanto no âmbito estatal quanto da iniciativa privada, apresenta-se como um desafio institucional que parece exigir transformações urgentes. Essa necessidade tem, e a visibilidade de uma delas se expressa nas queixas frequentes de usuários-consumidores, afirma Matias-Pereira (2007, p. 42):

(...)é preciso procurar rever a forma como os serviços de atendimento ao público vêm sendo prestados, buscando sua realização com maior eficiência, mudando o comportamento da cultura das organizações públicas, tendo o cidadão como foco.

A melhoria da qualidade do serviço público em diversos aspectos, como: presteza, agilidade, acessibilidade ao serviço, informações pertinentes de fácil compreensão, e servidores qualificados. Campos (2002, p. 25) acredita que é necessária uma mudança de mentalidade, de visão, "romper com o passado, é conscientizar-se de que a empresa pode ser continuamente melhorada, que não existe fim para o processo de melhorias e que esta é uma responsabilidade total e indelegável da administração da empresa"

A questão do atendimento nada mais é do que a porta de entrada para a investigação das origens da falta ou da perda de qualidade do serviço prestado ao usuário. Tal situação é a ocasião em que se manifestam os problemas e as dificuldades dos diferentes sujeitos, cuja raízes estão em outras instâncias ou momentos, como por exemplo, a falta de treinamento do funcionário, a desinformação do usuário, e/ou o planejamento ineficaz da instituição. Contribuir para transformar positivamente tais situações críticas existentes nas instituições constitui um desafio para a intervenção profissional.

Quanto aos serviços públicos, afirma Pereira (2010, p. 103) que “para mensurar a qualidade dos serviços prestados ao cidadão deve-se utilizar como referência o nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos”. A forma como a qualidade é definida e entendida em uma organização reflete a forma como é direcionada a produção de bens e serviços, possuindo assim, um papel estratégico para as organizações.

Para Paladini (2000 apud FADEL e REGIS FILHO, 2009, p. 10) é possível afirmar que qualidade é um conceito dinâmico, ou seja, que trabalha com referenciais que mudam ao longo do tempo e, às vezes, de forma bastante acentuada, assim, o termo qualidade e de conhecimento público e reflete a subjetividade de cada indivíduo.

O tempo demasiado de espera do usuário pode ser (e frequentemente o é) um indicador crítico da perda de qualidade do serviço de atendimento. Neste caso, um dos problemas que se coloca é não só caracterizar a processualidade da variável (tempo de espera), mas também identificar e recuperar os fatores materiais, organizacionais, técnicos, humanos que podem estar na origem de tal indicador crítico. Segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005), geralmente as impressões de qualidade percebidas pelo consumidor estão relacionadas às experiências vividas por estes durante o processamento do serviço.

É válido destacar a importância do investimento em qualidade nos serviços, o mesmo é fator principal na busca da excelência organizacional, pois, “a qualidade serve como um instrumento de avaliação para as pessoas, bem como para aprovação ou desaprovação dos produtos ou serviços, porém seu entendimento não se limita apenas a um conceito, mas a uma visão global do processo como um todo” (SHIGUNOV, 2004, p. 53).

O conceito de serviço torna-se complexo devido o envolvimento de variáveis tangíveis e intangíveis, assim, a interação o usuário do serviço e fornecedor, podendo causar uma situação de risco, ou melhor, uma insatisfação perante a avaliação da qualidade que só ocorre após a sua execução. Afirma (PEREIRA, 2010, p. 50) [...] que “o novo serviço público é formado sobre a ideia de administradores públicos a “serviço de cidadãos” procurando envolvê-los totalmente com quem servem”.

O caráter social do atendimento ao público se manifesta, sobretudo, pela via da comunicação entre os sujeitos participantes, dando visibilidade às necessidades,

experiências e expectativas. A instituição, enquanto palco onde se desenrola o atendimento como atividade social, não é neutra; ao contrário, os objetivos, os processos organizacionais e a estrutura existente são elementos essenciais conformadores da situação de atendimento. Eles têm a função de contexto institucional facilitador e/ou dificultador da interação entre os sujeitos, da qualidade do serviço, e imprimem uma dinâmica singular no cenário onde se efetuar o atendimento.

A função pública é a atividade endereçada aos fins essenciais do Estado, enquanto o serviço público representa a atividade do Estado visando aos objetivos de bem-estar social e à satisfação das necessidades individuais dos cidadãos. (CUNHA, 2008). É cabível ressaltar que a percepção de qualidade de serviço prestado muda ao longo do tempo, fator este natural conforme a evolução social.

Assim, o serviço de atendimento ao público é um processo resultante da sinergia de diferentes variáveis: o comportamento do usuário, a conduta dos funcionários envolvidos (direta ou indiretamente) na situação, a organização do trabalho e as condições físico-ambientais/instrumentais.

A busca pela qualidade na prestação dos serviços públicos tornou-se um imperativo em razão dos novos paradigmas adotados pela Administração pública, para Shigunov (2004, p.60):

(...)onde o cidadão ganha destaque, tornando-se merecedor de um atendimento considerado de excelência, o que implica a necessidade de maior eficiência no uso dos recursos organizacionais e das rotinas operacionais cujo objetivo deve ser atingir um maior grau de satisfação do usuário.

Tais fatores funcionam como propulsores desse processo, alimentando a dinâmica de transformações internas e externas das situações de atendimento sob a base de regulações permanentes. Assim, aferir a qualidade do serviço implica decodificar os fatores que subsidiam as diferentes lógicas, não perdendo de vista a globalidade da situação e, sobretudo, evidenciar suas interações no contexto característico de atendimento.

2.2 Central de atendimento integrado

As alternativas de atendimento por responsabilidade do Estado na área social no Brasil, perpassam por um modelo inovador de prestação de serviços públicos são as Unidades de Atendimento Integrado que passaram a ser implementada, ao longo dos anos 90, às Centrais de Atendimento Integrado (CAI), conforme Oliveira (2014, p.5) o objetivo das CAI é “promover a melhoria da qualidade e ampliação dos serviços prestados ao cidadão, reunidos em um único local, um amplo leque de órgãos públicos que prestassem atendimento sem discriminação e privilégio num modelo denominado *one-stop shopping*, caracterizado pela modernização das formas de prestação dos serviços públicos.”

Assim, a formação e operação de uma rede intergovernamental para troca de experiências na área de administrativos, operacionais, gestão e aspectos técnicos descrevendo a eficiência deste modelo de gerenciamento para fortalecimento a cidadania.

Dessa forma a obedecer às peculiaridades e características de cada Estado da federação, o fator relevante ao conhecimento e identificação do processo a ser implementado, nos termos estabelecidos do Ministério do Planejamento (2002) as Unidades de Atendimento reúnem diversos órgãos e empresas prestadoras de serviços de natureza pública, seja da esfera municipal, estadual ou federal, num mesmo local, para oferecer ao cidadão um atendimento diferenciado e de qualidade. Desta forma, os Estados promovem a troca de experiências entre as Unidades, através de encontros organizados, tais como: o Encontro das Centrais de Atendimento Integrado, sediado em cada ano em um Estado diferente.

De acordo com o site do governo de São Paulo, existe outro Instrumento de intercâmbio entre as Centrais, que se trata da centralização virtual das informações do que acontecem de mais inovador na prestação de serviços públicos em todo o Brasil.

Segundo Amato Neto (2008), as CAI consistem como um tipo de configuração inovadora, que se opõe à concepção verticalizada de tratamento das questões administrativa e se forma num contexto racional de busca pela eficiência. Assim, entende-se o Modelo de Gestão do Atendimento Integrado como a reunião de representações de órgãos públicos das esferas federal, estadual e municipal, que funcionam de forma articulada, em um único espaço físico, cujo objetivo principal é a

prestação de diversos tipos de serviços essenciais, de forma eficiente, segura, rápida e atenta às necessidades da comunidade.

Para Farah (2001 apud FARAH, 2006, p.78) essas inovações incidem sobre a relação entre cidadão-Estado, e embora não caracterizem uma participação direta, buscam garantir a democracia do acesso aos serviços públicos e, conseqüentemente valorizam e reforçam os conceitos de cidadania.

De forma simplificada, pode-se dizer que são verdadeiras "lojas de serviços públicos". Segundo Mello...et al.—“ na medida em que aumenta o grau de interação com o cliente ou personalização do serviço, a fábrica de serviços dá lugar à loja de serviços. Afirma Johnston e Clark (2012, p.37) que “a mudança para a loja de serviços em massa traz mais liberdade para os funcionários de contato com os clientes. A organização preocupasse em oferecer maior variedade de produtos a seus clientes.”

Tendo em vista a variedade de serviços que são oferecidos, como Carteira de Identidade; Atestado de Antecedentes Criminais; Carteira Profissional; Seguro-desemprego; Concessão de aposentadorias e pensões; Parcelamento de débito com a Previdência Social; Renovação da Carteira Nacional de Habilitação; Emissão de 2ª via da Carteira Nacional de Habilitação; e várias outras.

2.2.1 Serviço de Pronto Atendimento ao Cidadão/PAC no estado do Amazonas

De acordo com o site do Governo do Estado do Amazonas, este empenhado em otimizar o atendimento à população, criou em 24 de março de 1998, o PAC - Pronto Atendimento ao Cidadão, que foi regulamentado pelo Decreto nº 18, de 15.09.97.

Nos termos do Decreto no.18/97 (Decreto de criação do Pronto Atendimento ao Cidadão.) o PAC, é a reunião num mesmo espaço físico de diversos órgãos públicos das três esferas de governo _ Federal, Estadual e Municipal _ além de entidades privadas, cuja característica principal é atender a população de forma direta, com eficiência, rapidez e qualidade nos serviços requeridos pela comunidade. Oferece as mais modernas alternativas de atendimento, aliando a informática e o atendimento personalizado à nova filosofia de qualificação e restauração do caráter do serviço público.

As características do PAC nos termos do aludido Decreto no.18/97, ressaltam a facilidade e o benefício direto ao cidadão residente em sua área de abrangência, que beneficia-se de serviços essenciais, ora gratuitos, operacionalizados pelos órgãos envolvidos e com horários de atendimento diferenciado.

O diferencial nestes serviços além de sua gratuidade de documentos de cidadania, como: registro de nascimento, carteira de identidade, Carteira de Trabalho e Previdência Social (1ª e 2ª vias), e dentre outros, os únicos a serem pagos é o serviço de foto / copiadora.

De acordo com o Site do Estado do Amazonas (2015), na cidade de Manaus, existem seis PACs, localizados em diferentes bairros da periferia que concentram num mesmo espaço físico serviços de órgãos das três esferas de Governo, como SEC, SEAD, SEAS, DETRAN, SESEG, SEFAZ, DEFENSORIA PÚBLICA, DRT, ECT, BRADESCO, MANAUS AMBIENTAL, ELETROBRAS, FOTO E COPIADORA, entre outros. Advindos destes órgãos, mais ou menos 395 serviços diversos são oferecidos nestas Unidades e, aproximadamente, dez mil pessoas são atendidas diariamente.

Os serviços dos PACs, se estabeleceram, de acordo com a citada proposta visando mudar o paradigma do serviço público e, abrir caminho para a implementação de novas soluções para problemas, tais como, o acesso, pela via inversa, de informações e prestação de serviços públicos ao cidadão de baixa renda, nas zonas periféricas de Manaus.

2.2.2 O que é uma unidade móvel?

Nos termos do Decreto no.18/97, o Pronto Atendimento ao Cidadão Móvel é um posto de serviços públicos do governo que vai até a localidade onde se concentra a população de baixa renda. Seu objetivo principal é favorecer a aproximação cidadão/Estado, levando informações e serviços públicos a cada comunidade, ao mesmo tempo que pretende reduzir custos tanto para o Estado quanto ao cidadão- usuário.

O Ministério do Planejamento (2016), resalta que a emissão de documentos pessoais é um exemplo de serviço que se adapta a contento ao serviço do PAC Móvel e vai ao encontro de uma das demandas mais significativas da população. Outro campo de atuação é a emissão de documentos de contribuintes municipais,

estaduais e federais, normalmente muito mais complexas que a emissão de documentos pessoais, por envolver em grande número de órgãos públicos e situações possíveis. Este serviço também pode ser utilizado como ponto de partida para outras políticas públicas: mutirões de manutenção urbana, orçamento participativo e discussão dos problemas da comunidade, bibliotecas móveis, saúde preventiva, aulas públicas, programa de saúde bucal, entre outros.

O Governo do Estado do Amazonas (2015) defende que, além de oferecer serviços públicos e auxiliar na organização da comunidade, o serviço de Pronto Atendimento ao Cidadão Móvel, pode contribuir para o controle social do Governo. Incorporando a disponibilidade de informações para os cidadãos, que podem acompanhar e fiscalizar as ações dos governos, em vários níveis. (BRASIL, 2002) afirma que uma das alternativas é criar um serviço móvel de atendimento, empregando uma estrutura de lona ou um caminhão; ou ainda, um trem cujos vagões sejam adaptados como se fossem uma unidade de atendimento integrado. Trata-se, sobretudo, de permitir aos cidadãos que acessem de forma simples as informações relativas às ações governamentais. Esse conjunto de informações é o que mais pode ser oferecido de forma automatizada, e em algumas situações, são informações que já existem em sistema de uso interno da administração.

2.2.3 Modelos existentes no Brasil

O site da Ministério do Planejamento (2016), apresenta que os principais resultados das Centrais de Atendimento Integrado Móvel, também chamado em outros Estados como “Serviço Móvel de Atendimento ao Cidadão”, são no campo da promoção da cidadania, ao ampliar o acesso aos serviços públicos e às informações, ajudando a conscientizar e organizar a sociedade civil. Amplia-se à prestação de serviços públicos levando o atendimento àqueles que estão excluídos pelas dificuldades de acesso ou falta de informação

Nos termos do Decreto 18/97 o projeto pretende aumentar o contato entre governo e população. Disto resulta uma maior capacidade de identificar as demandas da sociedade, tornando mais efetivas as ações do governo. Por outro lado, multiplica o volume de demandas para a máquina pública, o que acarreta uma pressão para aumento de eficiência nas ações do governo em políticas públicas.

De acordo com Dias (2002), é importante reconhecer como impacto sobre o funcionamento dos organismos do Estado a possibilidade de melhoria na qualidade de atendimento e da imagem do serviço público, bem como a sua disponibilidade.

No caso da disponibilidade, o Ministério do Planejamento (2004) apresenta o “Ônibus-Cidadão” como alternativa, existente em Brasília, seus usuários indicam o que poderia ser modificado através da criação de um serviço público comunitário. Desta forma, os servidores ficam mais próximos da comunidade, o que facilita o conhecimento dos problemas e fortalece o compromisso com a população. O fato da comunidade também cuidar do funcionamento do “ônibus-cidadão” também promove a cidadania na medida em que os usuários se sentem corresponsáveis pela efetividade dos serviços prestados, podendo cobrar dos órgãos públicos o que lhes é de direito.

A possibilidade da utilização deste tipo de serviço como instrumento para levantamento de demandas e informações junto aos cidadãos permite agilizar o processo decisório ao governo local. Além disso, poderá contribuir para a articulação de políticas públicas integradas, que contarão com a participação da população envolvida desde do momento do diagnóstico.

No Ceará foram desenvolvidos dois projetos: o *Trailer*, que proporciona atendimento as áreas de risco da grande Fortaleza na emissão de documentos de identificação e o Caminhão do Cidadão, com capacidade para atender as comunidades do interior do Ceará.

De acordo com o site das unidades de atendimento integrado, existem iniciativas itinerantes de unidades, na Bahia, Goiânia e São Luiz, sendo que, na Bahia, o SAC Móvel oferece durante três ou quatro dias a emissão de documentos nos municípios da Bahia.

Em Goiânia, as Unidades Móveis do Vapt Vupt são estruturadas no sistema de tendas e muitas vezes, são montadas nas escolas das cidades que recebem o serviço.

Em São Luís, o Viva Cidadão oferece caminhões e o Trem da Cidadania que percorre sobre as ferrovias do Estado.

Com o intuito de atender a população ribeirinha o Estado do Amazonas oferece o Pronto Atendimento Itinerante/PAI, também com benefícios previdenciários.

Por fim, pode-se dizer que o uso de um PAC Móvel ajuda a democratizar a sociedade, permitindo o conhecimento por parte dos cidadãos de seus direitos para garantir seu usufruto.

2.2.4 Conceito de viabilidade Econômico financeira

De acordo com Bernstein (2000), é primordial o estudo da viabilização e análise econômica financeira de um projeto visando verificar as oportunidades e escolha daquela que se apresentar interessante para ser escolhida. A escolha leva em consideração investimentos baseados nas receitas do projeto bem como em comparação com seus custos, resultando no final o lucro, isso caracteriza a viabilidade econômica.

Nenhuma decisão deve ser tomada sem uma análise minuciosa dos objetivos específicos do projeto. Toda análise de investimento não apenas compara dois ou mais investimentos a ser escolhido, mas, selecionar um, e estudar a sua viabilidade de implantação (VERAS, 2001).

O estudo de viabilidade é uma a análise detalhada, que tem como objetivos básicos: identificar e fortalecer as condições necessárias para o projeto dar certo e identificar e tentar neutralizar os fatores que possam dificultar as possibilidades de êxito desse projeto (KRAYCHETE, 1997).

Marques (2013) salienta que para se dar andamento no desenvolvimento do projeto, é necessário que se faça um levantamento de todos os gastos que ocorrerão para implantar o empreendimento, todos os custos e despesas.

Em complemento da comparação, Bruni et al (2003) afirmam, que a análise de viabilidade de investimentos deve se concentrar em verificar se os benefícios gerados com os investimentos compensam os gastos realizados.

A análise da viabilidade econômica de um projeto tem como objetivo estimar as perspectivas de desempenho financeiro do produto (RODRIGUES, 2009). Voltado para o setor público é necessário que as análises dos projetos sejam realizadas, dentro dos quais viabilizam o bem-estar da sociedade. Os tipos de serviços que serão prestados, definindo exatamente como premissas as necessidades da sociedade (BRASIL, 2002).

Por meio das análises de viabilidade econômica, é possível identificar e priorizar os projetos a serem executados pelo setor público, cujo consumo por um indivíduo não prejudica as possibilidades de consumo dos outros (CONTADOR, 2008).

Com isso Giacomini (2008) aponta que para o estudo da viabilidade se aproxime da realidade, faz necessário conhecer e saber interpretar os indicadores de avaliações econômica estabelecendo os devidos critérios particulares das tomadas de decisão.

Dentre esses indicadores pode-se destacar o Valor Presente Líquido, Taxa Interna de Retorno e relação Custo/Benefício

2.2.4.1 Valor presente líquido – VPL

Para Gitman (2002), o VPL é uma “técnica de orçamento sofisticada, e o seu valor é determinado pela subtração do valor inicial de um projeto, do valor presente dos fluxos de entrada de caixa, descontados a uma taxa igual ao custo do capital da empresa” Esta técnica considera explicitamente o valor do dinheiro no tempo, ou seja, desconta o fluxo de caixa a uma taxa mínima de atratividade específica (custo de oportunidade ajustado ao risco do ativo).

A viabilidade econômica de um projeto analisado pelo método do Valor Presente Líquido é indicada pela diferença positiva entre receitas e custos, atualizados a determinada taxa de juros (REZENDE & OLIVEIRA, 1993).

2.2.4.2 Taxa interna de retorno

De acordo com Motta *et al* (2002), taxa interna de retorno é um índice que indica a rentabilidade de um investimento por uma unidade de tempo”

Ferreira (2005), a taxa de desconto que iguala o valor presente dos fluxos de caixa futuros ao investimento inicial de um determinado projeto.

Gitman (2002) expõe que a Taxa Interna de Retorno iguala o valor presente das entradas de caixa ao investimento inicial referente a um projeto, resultando em um saldo nulo.

Giacomini (2008) define as principais vantagens e desvantagens encontradas no método da TIR são:

- I. Serve como decisão na escolha de alternativas de investimentos no julgamento da viabilidade econômica de alternativas isoladas, frente à TMA;
- II. Muito utilizado pela facilidade e compreensão do cálculo;
- III. O resultado é uma taxa de juros.

As desvantagens relacionadas ao método da TIR compreendem:

- I. Deve ser comparada com o valor de uma TMA arbitrada;
- II. Pode fornecer taxa de retorno não-realista;
- III. Pode fornecer múltiplas taxas de retorno.

2.2.4.3 Índice de benefício custo – IBC, *Payback* e retorno sobre o investimento adicionado – ROI

Gitman (2002), explica que o *payback* é o período de tempo necessário para recuperar o capital investido.

Os dois tipos de *payback* mais utilizados dentro da viabilidade são os simples e os descontados. O *payback* simples consiste na identificação do número de períodos em que retorna o investimento, diminuindo o capital inicial, pelo somatório dos resultados obtidos nos períodos de fluxo de caixa até a liquidação de seu valor. O método do *payback* descontado serve para calcular o período de tempo necessário para a recuperação do capital investido.

Para Carvalho (2013) o critério de benefício/custo (B/C) é a relação entre o valor presente dos benefícios (FC) e o valor presente dos custos (I). Com isso, um projeto deve apresentar um B/C maior que uma unidade para que seja viável, e quanto maior essa relação, mais atraente o projeto.

ROI é uma simples e eficiente medida de rentabilidade, relacionando os lucros obtidos com o valor dos investimentos realizados, relaciona os investimentos efetuados na divisão com o lucro anual obtido por esta mesma divisão. O ROI permite avaliar o investimento na mesma linha de avaliação que é feita pela Análise de Balanço, por meio dos conceitos de Rentabilidade do Ativo e Rentabilidade do Patrimônio Líquido. (GIACOMIN 2008).

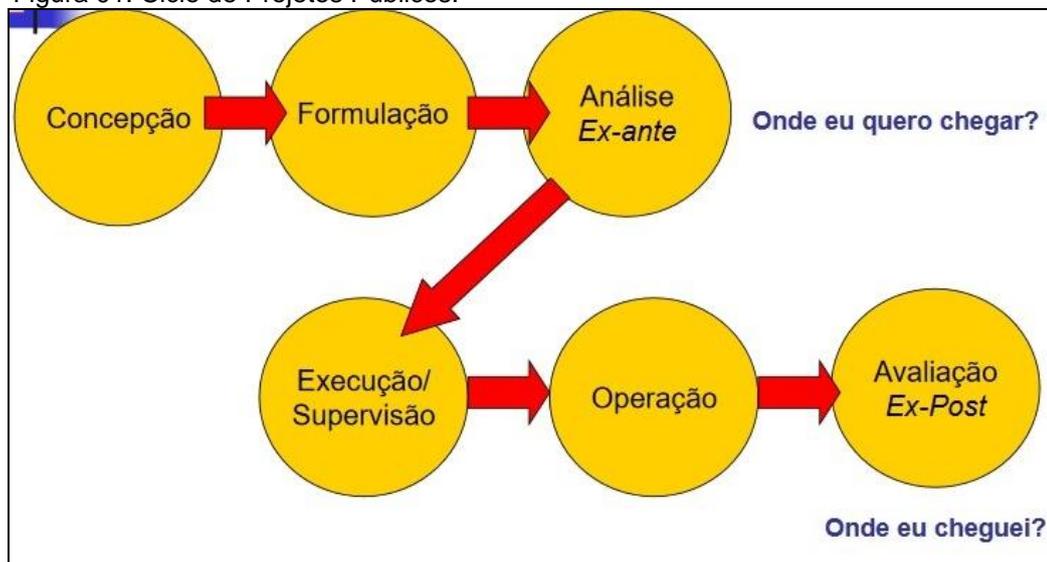
2.2.4.4 Aplicação em análise custo/benefício para o setor público

A análise da viabilidade econômica tem a finalidade de identificar, interpor ou enriquecer os resultados que idealiza possam ter uma relação com comodidade da sociedade. Consiste em definir as decorrências provenientes de uma das várias escolhas possíveis, nas quais é necessária uma seleção para comparar qual a melhor opção que envolva o benefício social.

A avaliação de um projeto torna-se tão importante, pois, seus objetivos são claros quanto a necessidade da análise: estabelecer um grau de pertinência; idoneidade; efetividade; eficácia e eficiência, ou seja, o rendimento de um programa, projeto ou serviço; determina as razões dos êxitos e dos fracassos, assim bem como facilita nas tomadas de decisões para aplicar melhorias ou o redesenho do projeto e abrange uma visão de novos objetivos para serem alcançados (BALBINOTTO NETO, 2011).

Quando trata-se de projetos no setor público, estes que são chamados “genericamente” por produtos, passam por fases, para que os mesmos possam ser financiados ou aprovados para execução: Relatório de estudo de viabilidade; Relatório de planejamento básico; Relatório de estudo do projeto; Relatório de concepção do projeto; Proposta orçamentária ou Solicitação de Financiamento; Esse documento deve descrever o produto final com detalhes suficientes para determinar se o projeto deve prosseguir e se deve ou não ser incluído nos programas do governo (SEPLAM, 2011).

Figura 01: Ciclo de Projetos Públicos.



Hirschfeld (2007, p. 183) afirma que “para existir a viabilidade é necessário que, nos instantes verificados, os benefícios resultantes sejam superiores aos custos empregados.

Esta visão socioeconômica implica a visão dos benefícios e dos custos, exercício quantitativo e qualitativo. A disposição para esta análise requer coragem e, sobretudo, sentido estratégico para encontrar sentido e alternativas de ação para as tomadas de decisão (NEVES, 2002).

Dentro do setor público, todo projeto tem como seu principal objetivo, o fornecimento de bens e serviços de qualidade para o bem-estar da sociedade. Corroborando com Valle et al. (2007), os projetos públicos podem alcançar resultados efetivos desde que haja um ambiente participativo, com entendimento do verdadeiro motivo de sua existência e que estejam na direção correta.

A metodologia de custo/benefício é o que melhor se aplica para as tomadas de decisões para projetos públicos, mesmo que esse tipo de análise utilize técnicas de avaliação de projetos privados para atribuir valor social a todos os resultados do projeto (BALBINOTTO NETO, 2011).

A análise de custo/benefício distingue as vantagens e as desvantagens de um projeto, durante seu desenvolvimento, com isso é possível obter detalhes dos benefícios, ou seja, sua receita e economia, assim como seus custos para analisar se o mesmo possui viabilidade para implantação.

Filelline (1994) define em fases a análise de custo/benefício:

- a) Enumeram-se todos os custos e benefícios do projeto proposto;
- b) Avaliam-se todos os custos e benefícios listados, em termos monetários;
- c) Descontam-se os benefícios líquidos futuros;

Essas fases serão abordadas a seguir:

a) Enumeração dos custos e benefícios

Uma vez tomada a decisão da opção que foi escolhida diante de várias, para ser aplicada a execução do projeto, poderá ser realizada a análise na enumeração dos custos inclusos e dos benefícios concebidos. Deve-se começar pelos benefícios, estes por sua vez são divididos em duas categorias: diretos e indiretos. Os benefícios diretos são aqueles que apresentam valor real ao objetivo do projeto. Os indiretos são as mudanças que podem ocorrer no local em que o projeto foi instalado, como o aumento do comércio local. Considera-se benefícios somente

aqueles que apresentem aumentos reais de produção, ou o bem-estar da sociedade com o serviço prestado.

Os custos diretos é tudo aquilo que está diretamente ligado ao produto, como por exemplo a matéria-prima, mão de obra direta e os serviços subcontratados, os custos diretos não são rateados quando atribuídos ao custo do produto ou serviço. Os custos indiretos são aqueles que são rateados, ou seja, não se pode apropriar diretamente ao valor do produto/serviço final, como a energia, depreciação, manutenção dos equipamentos.

b) Avaliação dos custos e benefícios em termos monetários

Tratando-se de um projeto de serviço público, o mesmo não é vendido no mercado, portanto a avaliação desse projeto é feita pela dedução do valor ao mesmo. Ou seja, o uso de um programa social, saúde, educação, lazer, entre outros, a avaliação dos custos e benefícios é feita por base da renda, daqueles que utilizam desses projetos.

c) Desconto dos benefícios líquidos futuros

Esta fase é onde se fazem os descontos dos benefícios líquidos futuros. Esses descontos são feitos por soma algébrica, no qual os benefícios são de sinais positivos e os custos de sinais negativos. Os benefícios são definidos como vantagens menos as desvantagens do cidadão/usuário. Os custos são determinados todos os custos menos a economia.

BC (i) = Benefícios Sociedades

Custos ao Governo

Se $BC=1$, os benefícios da sociedade e os custos do governo são iguais.

Se $BC > 1$, os benefícios se sobrepõem aos custos.

Desta forma, de acordo com os conceitos e teorias apresentadas, faz-se mister perceber que a análise da viabilidade econômica é diferenciada em projetos provenientes da iniciativa privada ou pública. De acordo com a especificidade de cada projeto a ser implementado, a viabilidade pode ser mensurada em termos financeiros ou em contrapartida aos benefícios que podem oferecer à Sociedade.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

3.1 Fundamentação

O trabalho de dissertação foi conduzido por meio de uma pesquisa descritiva e de natureza quali-quantitativa com a utilização da estratégia estudo de casos em 06 Unidade Fixas do PAC – Serviços de Pronto Atendimento da Cidade Manaus, localizadas no Amazonas.

O trabalho foi realizado em duas fases, na primeira com análise documental interna, visando o levantamento dos serviços efetivamente utilizados nas referidas unidades fixas bem como a percepção dos usuários, posteriormente foi feita a análise dos dados quanto aos custos desta unidade fixa para projeção de uma unidade móvel.

Foram enunciados o nível de veracidade das informações quanto ao comprometimento e satisfação obtidas pelos cidadãos usuários dos serviços públicos oferecidos pelo PAC, ocorreu por meio de aplicação dos questionários contendo 22 (vinte e duas) perguntas fechadas e 01(uma) pergunta aberta, também ocorreu análise documental relativos ao custo real de implantação de uma unidade fixa o que tornou possível a análise da viabilidade econômica da implantação de uma unidade móvel nas zonas periféricas da cidade de Manaus.

Para a classificação da pesquisa toma-se como base o critério apresentado, por Vergara (2011), no que se refere à natureza, aos fins, aos meios, população/amostra e instrumento de coleta.

Afirma Goldemberg (1999), que é fundamental que um trabalho de pesquisa científica atenda a requisitos básicos: a elaboração de uma pergunta que se deseja responder; a elaboração de um raciocínio lógico visando a resposta da pergunta, e um grau de confiabilidade para resposta.

Este trabalho busca atender os objetivos geral e como alcançar os objetivos específicos, bem como sua proposta relacionada com o tema em questão desta dissertação de mestrado.

3.2 Quanto ao método

Os aspectos utilizados neste trabalho é o método descritivo, pois o experimento estudado é capaz de ser reproduzido e segundo Vergara (2003) apud Luz (2015),

este se constitui de um trabalho de observação, registro, análise, classificação e interpretação dos dados coletados sem que haja a interferência do pesquisador.

O método de investigação utilizado na pesquisa quanto aos meios foi caracterizado como um estudo de caso.

Afirma Yin (2010), que deve ser compreendido o fenômeno de estudo de caso em que o investigador tenha sempre as dimensões holísticas dos eventos da vida real, como por exemplo, o comportamento de pequenos grupos.

3.3 Quanto à natureza

Trata-se de uma pesquisa aplicada de natureza quali-quantitativa. Utilizou-se desta pesquisa na busca de obter opinião de certo número de pessoas, com perfis diferenciados e que procuram os serviços do PAC em horários e dias alternados e, com isso, é possível fazer uma análise estatística da demanda dos serviços por ele oferecidos.

A expressão "pesquisa qualitativa" assume diferentes significados no campo das ciências sociais. Compreende um conjunto de diferentes técnicas interpretativas que visam descrever e decodificar os componentes de um sistema complexo de significados. Tem por objetivo traduzir e expressar o sentido dos fenômenos do mundo social; trata-se de reduzir a distância entre indicador e indicado, entre teoria e dados, entre contexto e ação (MAANEN,1979).

Para Spratt, Walker e Robison (2004), a pesquisa quantitativa busca uma abordagem dedutiva, com base no teste de uma teoria com um olhar sobre o fenômeno social como algo objetivo e mensurável. Já a pesquisa qualitativa utiliza uma abordagem buscando a emergência de uma teoria e considera o fenômeno social como algo construído pelas pessoas. Combinar técnicas quantitativas e qualitativas torna uma pesquisa mais forte e reduz os problemas de adoção exclusiva de um desses grupos; por outro lado, a omissão no emprego de métodos qualitativos, num estudo em que se faz possível e útil emprega-los, empobrece a visão do pesquisador quanto ao contexto em que ocorre o fenômeno.

3.4 Quanto ao tipo

No mesmo sentido Luz (2015), afirma que o tipo de estudo realizado foi o de caráter exploratório, por que foi desenvolvido no sentido de proporcionar uma visão geral acerca do tema escolhido dando uma maior familiaridade, envolvendo tanto levantamento bibliográfico como de campo, inclusive entrevistas com os usuários do PAC, bem como análise concreta do estudo de caso aplicado nas dependências internas do PAC, para torná-lo explícito.

3.5 Quanto os fins

Segundo Gil (1999), as pesquisas descritivas têm como finalidade principal a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas aparece na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados.

Quanto aos fins, tratou-se de uma pesquisa descritiva porque constitui um trabalho de registros de opinião dos cidadãos-usuários, observação e análise dos resultados, classificação e interpretação dos fatos coletados nas dependências dos PACs, sem a interferência do pesquisador que comprovam o caráter descritivo deste trabalho.

3.6 Quanto aos meios

Foram utilizados levantamentos bibliográficos, documental e de campo, através de estudos realizados com obras de autores, documentos e relatórios formulados pela própria Instituição, contendo levantamentos de pessoas utilizam os serviços do PAC diariamente e a previsão orçamentaria alusivas ao ano de 2015 ocorridas nas Unidades fixas.

Para Vergara (2011), a pesquisa bibliográfica é um apanhado sobre os principais trabalhos já realizados, revestidos de importância pela capacidade de fornecimentos de dados atuais e relevantes relacionados com o tema.

3.7 Quanto ao universo

No que se refere à População e Amostra, segundo Rosech (2005) o universo ou a população refere-se a um grupo de pessoas ou instituição que interessa entrevistar para o propósito específico de um estudo. A população que corresponde o questionário foi constituída por cidadãos-usuários. Conforme Gil (2010) quando a população a ser pesquisada for numerosa, considerada infinita, neste caso, o cálculo utilizado nesta pesquisa da extensão da amostra pode ser simplificado mediante a utilização da seguinte fórmula:

$$n = \frac{f^2 p \cdot q}{e^2} \quad (1)$$

onde:

n = tamanho da amostra

f^2 = nível de confiança escolhido, expresso em número de desvio padrão

p = percentagem com que se verifica o fenômeno

q = percentagem complementar (100 – p)

e^2 = erro máximo permitido

Vale ressaltar que foi estabelecida, previamente, a estatística de 95% do nível de confiança (corresponde a dois desvios) e um erro máximo de 4%, ou seja:

$$n = \frac{f^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

$$e^2$$

$$n = \frac{2^2 \cdot 50 \cdot 50}{4^2}$$

$$4^2$$

$$n = 625 \text{ formulários}$$

Esse número de formulários (625), foram aplicados nas 6 unidades do PAC's ativas na cidade de Manaus, portanto, não fizeram parte da pesquisa os dois PAC's do interior do Estado.

Afirma Yin (2010), que deve ser compreendido o fenômeno de estudo de caso em que o investigador tenha sempre as dimensões holísticas dos eventos da vida real, como por exemplo, o comportamento de pequenos grupos.

3.8 Quanto ao instrumento de coleta de dados

Como instrumento de coleta, a pesquisa foi iniciada buscando conhecer e amostrar os resultados obtidos, por intermédio de coleta de dados bibliográficos para a parte redacional do trabalho e da utilização do instrumento escolhido, que é o questionário composto de 23 perguntas, aplicados nos meses de abril e maio de 2015, como pesquisa de campo. Com o intuito de tornar a pesquisa mais eficiente, a coleta de dados realizou-se nas unidades do PAC, por meio da utilização de questionários que foram preenchidos pelos cidadãos-usuários, no qual se obteve a análise dos resultados, onde se identificou a veracidade das informações. Foi preservada a identidade pessoal de cada participante.

Realizou-se um questionário de opiniões com perguntas referentes ao perfil do cidadão-usuário, assim como o seu conhecimento aos serviços oferecidos pelo PAC e a viabilidade da implantação de uma unidade móvel que atenda as zonas periféricas de Manaus, a fim de obter dados para avaliação dos resultados. A pesquisa realizada contemplara 100% do universo pesquisado e contém amostra.

Constam nos formulários a veracidade das informações obtidas da opinião dos cidadãos /usuários realizadas nos seis PAC's, separadamente, com o intuito de mostrar as particularidades de cada um deles, e em seguida, será analisada uma amostra global do que foi pesquisado, para melhor visualização do problema em questão, qual seja, a viabilidade econômica de implantação de uma unidade móvel que atenda as zonas periféricas da cidade de Manaus.

4 RESULTADOS

Neste capítulo, são discorridos e apresentados os resultados alcançados com a como a análise de documentos fornecidos pelos Setor de Estatística do PAC alusivos ao ano de 2014 e 2015, em que é demonstrada a demanda de pessoas atendidas e os serviços oferecidos nas unidades fixas das Unidades do PAC estabelecidas em todo o Estado do Amazonas.

4.1 O PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO (PAC)

Conforme demonstra o Quadro 01, pode-se destacar que entre o período 2014/2015, o PAC teve um acréscimo em sua demanda referente a quantidade de pessoas atendidas nas suas dependências de quase 260.000 mil pessoas, fato esse justificado pela ampliação de três novas unidades de atendimento ao público localizada na zona centro-sul de Manaus (PAC Parque 10) e outras duas unidades localizadas na zona norte (PAC Shopping Samaúma e Pac Shopping Via Norte), que juntamente com a zona leste é a zona da cidade que apresenta os bairros mais populosos de Manaus, cada um, com mais de 100.000 habitantes (IBGE, 2010).

Quadro 01 – Número geral de pessoas atendidas no Amazonas

Nro	PAC'S	2014	2015	Varição	(%)
1	ALVORADA	578.571	465.784	(112.787)	-3%
2	CIDADE NOVA	786.950	737.825	(49.125)	-1%
3	COMPENSA	685.757	669.116	(16.641)	0%
4	EDUCANDOS	262.084	423.137	161.053	4%
5	GALERIA	16.731	251.159	234.428	6%
6	LESTE	27.124	204.686	177.562	5%
7	MANACAPURU	187.091	184.476	(2.615)	0%
8	PARINTINS	139.739	123.658	(16.081)	0%
9	P.10 MALL		34.022	34.022	1%
10	PORTO	270.483	-	(270.483)	-7%
11	SÃO JOSÉ	617.796	491.618	(126.178)	-3%
12	SUMAÚMA		49.935	49.935	1%
13	VIANORTE		196890	196.890	5%
	TOTAL ANUAL	3.572.326	3.832.306	259.980	7%

Fonte: Departamento do PAC – Estatística (2015)

No Quadro 02, estão delimitas as 06 unidades em que foram aplicados os questionários, observa-se que ocorreu uma redução de pessoas atendidas entre os

anos de 2014 e 2015 em 5%, tal redução pode ser em decorrência de alguns serviços passarem a serem oferecidos *on line*, tais como Agendamento CNH, Seguro Desemprego, Licenciamento de veículo, IPTU) que pode ter reduzido o trânsito de pessoas.

Quadro 02 – Número de pessoas atendidas no PAC

Nro	PAC'S	2014	2015	Varição	(%)
1	ALVORADA	578.571	465.784	(112.787)	-19%
2	CIDADE NOVA	786.950	737.825	(49.125)	-6%
3	COMPENSA	685.757	669.116	(16.641)	-2%
4	EDUCANDOS	262.084	423.137	161.053	61%
5	PORTO	270.483	251.159	(19.324)	-7%
6	SÃO JOSÉ	617.796	491.618	(126.178)	-20%
	TOTAL ANUAL	3.201.641	3.038.639	(163.002)	-5%

Fonte: Setor de Pesquisa e estatística (2015)

Também ocorreu a transferência de local do PAC Porto, que ficou fechado por quatro meses e posteriormente foi reinstalado no PAC Galeria dos Remédio, assim sendo, o PAC Cidade Nova que teve seu atendimento interrompido por cinco meses foi posteriormente transferido para o PAC Shopping Sumaúma.

4.2 Processo de quantificação dos atendimentos realizados

O Quadro 03, demonstra a demanda de serviços prestados nos anos de 2014 e 2015 em todas as unidades, estes são oferecidos à população em uma estrutura fixa montada composta por mais de 37 órgãos instalados em suas unidades, que são eles: 1 AFEAM; 2 AMAZONPREV, 3 ARSAM; 4 TRE; 5 BRADESCO; 6 BRADESCO EXPRESSO; 7 FOTO E COPIADORA; 8 CARTÓRIO PAC CIDADE NOVA; 9 CARTÓRIO PAC SÃO JOSÉ; 10 CARTÓRIO PAC PARINTINS; 11 CDLM; 12 CENTRAL DE ATENDIMENTO FARMAC; 13. CORREIOS; 14. DEFENÇORIA PÚBLICA ;15 DEPARTAMENTO TRIBUTÁRIO; 16 DETRAN; 17 ELETROBRAS AMAZONAS ENERGIA ;18 FARMÁCIA POPULAR;19 IMPLURB; 20 INCRA; 21 INSS; 22 IPEM; 23 ITEAM; 24 JOVEM CIDADÃO; 25 JUNTA DE SERVIÇO MILITAR; 26 MANAUS AMBIENTAL; 27 MANAUSPREV; 28 POLÍCIA CIVIL; 29 PROCON; 30 PROCON MUNICIPAL;31 RECEITA FEDERAL; 32 SALA DO EMPREENDEDOR; 33 SEFAZ; 34 SEMEF;35 SEMSA36 SEPED;37 SETRAB

Quadro 03 – Número geral de serviços oferecidos no PAC

PAC'S	2014	2015	Varição	(%)
ALVORADA	956.819	762.123	(194.696)	-3%
CIDADE NOVA	1.380.326	1.088.441	(291.885)	-5%
COMPENSA	1.157.742	1.101.221	(56.521)	-1%
EDUCANDOS	403.458	549.434	145.976	3%
GALERIA	27.009	488.556	461.547	8%
LESTE	34.971	259.848	224.877	4%
MANACAPURU	202.143	194.309	(7.834)	0%
PARINTINS	228.596	200.520	(28.076)	0%
P.10 MALL		40.724	40.724	1%
PORTO	525.933	-	(525.933)	-9%
SÃO JOSÉ	935.568	724.537	(211.031)	-4%
SUMAÚMA		84.823	84.823	1%
VIANORTE		268.846	268.846	5%
TOTAL MENSAL	5.852.565	5.763.382	(89.183)	-2%

Fonte: Setor de Pesquisa (2015)

Destes 37 órgãos, somente 07 órgãos oferecem os serviços essenciais para a cidadania, os denominados de “Kit Cidadão” são oferecidos em todas as unidades do PAC, que consistem na emissão de Registro Geral – RG; Cadastro de Pessoa Física; Carteira de Trabalho Profissional – CTPS, Alistamento Militar além do Serviço de apoio de foto e copiadora, conforme demonstra o Quadro 04 representam **24%** da demanda geral nos anos de 2014 e 2015:

Quadro 04 – Órgão prestadores de serviços essenciais oferecidos no PAC

Fonte: Setor de Pesquisa (2015)

UNIDADES DE SERVIÇO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
FOTO E COPIADORA	71.711	49.573	74.591	54.125	58.329	62.725	72.836	69.774	56.489	48.325	36.188	30.273	684.939
CARTORIO PAC CIDADE NOVA	184	118	258	282	326	253	296	94	171	39	-	-	2.021
CARTORIO PAC SAO JOSE	409	239	350	191	321	200	224	143	270	228	139	179	2.893
CORREIOS	33.019	20.924	41.988	28.605	29.816	30.860	33.514	31.711	30.582	25.527	15.512	11.381	333.439
JUNTA DE SERVIÇO MILITAR	7.691	4.481	4.603	4.168	4.467	6.350	8.268	12.080	2.743	3.268	1.715	1.569	61.402
POLICIA CIVIL	12.954	9.625	11.851	9.265	9.692	10.677	12.140	10.443	9.483	8.153	7.422	6.958	118.663
RECEITA FEDERAL	8.242	4.215	4.791	3.334	4.458	4.443	6.602	5.045	4.526	3.396	4.175	3.965	57.192
SETRAB	8.612	9.974	10.750	8.281	9.249	9.942	11.792	10.258	8.714	7.764	7.226	6.221	108.783
SERVIÇOS KIT CIDADAO	263.256	202.209	290.188	229.841	246.642	248.371	276.626	262.984	232.478	193.368	147.624	133.217	2.726.804
SERVIÇOS KIT CIDADAO (%)	54%	50%	55%	51%	53%	52%	51%	50%	48%	46%	46%	45%	47%

Dessa forma este estudo, delimita-se nos PAC's ativos inaugurados entre 1998 a 2014 com os documentos essenciais de cidadania (Kit Cidadão) que são: PAC São Jose, Cidade Nova, Compensa, Alvorada, Educandos e Centro.

4.2.1 Perfil das Unidades do PAC

As Unidades ativas do PAC reúnem os órgãos públicos das esferas federal, estadual e municipal, funcionando de forma articulada, em um único espaço físico conforme disposto no Organograma, FIG.03.

ORGANOGRAMA DA UNIDADE FIXA DO PAC

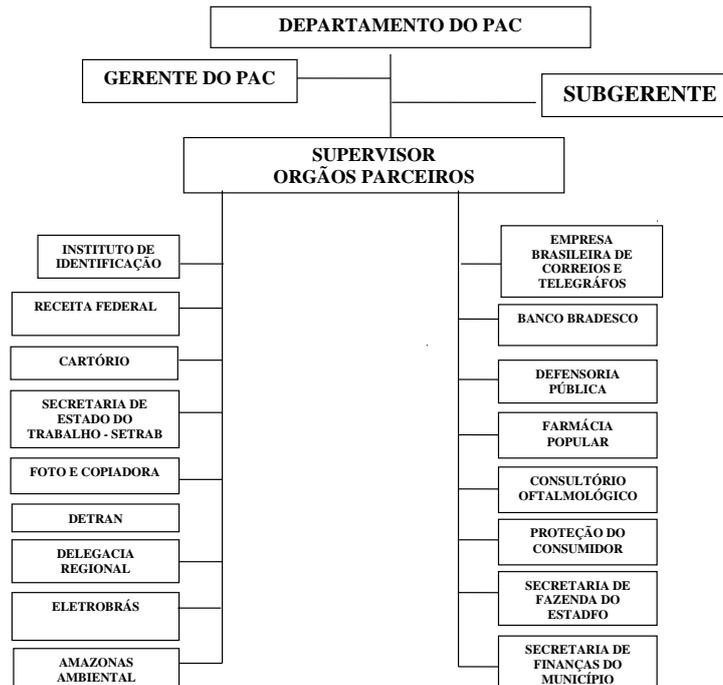


Figura 02: Organograma de uma Unidade Fixa do PAC
Fonte: Departamento do PAC (2015)

Cury (2010) de modo objetivo afirma que o organograma é a representação gráfica e abreviada da estrutura da organização. Essa ferramenta é fundamental e de grande valia para as organizações, pois esclarece e facilita a todos conhecer a empresa e sua estrutura, inclusive permite através de uma análise a reparação de problemas nos setores e melhorias significativas para a organização.

O organograma do PAC, conforme apresentado na FIG.01, versão 2015 é atualizado pelo Departamento da Ouvidoria e trata-se de um tipo departamental que facilita a visualização da estrutura dos departamentos, definindo a responsabilidade e atribuições de cada cargo.

Para atendimento à demanda do vasto portfólio de serviços, o PAC fixo conta com um *layout* amplo, com uma funcionalidade lógica entre as unidades. Sua estrutura abrange, de acordo com observação direta diversas áreas, tais como

recepção, área de espera, banheiros, serviço de apoio, área reservada para atendimento jurídicos, ou que necessite de mais segurança como o banco, um espaço para gerência da unidade e um espaço interno para reuniões, eventos, capacitação, espaço de almoçar e para guarda de produtos de limpeza.

Conforme observação direta, a Sinalização da estrutura interna, é feita através de placas de identificação em cada órgão prestador de serviço, desta forma a aparência da unidade, propõe oferecer um atendimento rápido e confortável.

Também conforme observação, os funcionários usam uniformes e crachá, que são fornecidos semestralmente promovendo sua padronização e identificação o que pode facilitar o acesso pelos usuários.

4.2.2 Perfil dos Recursos Humanos no PAC FIXO

Conforme dados do Departamento de Pesquisa do PAC, alusivo ao ano de 2015, as 06 unidades do PAC contam com aproximadamente 210 servidores ou seja, cada unidade prevê a manutenção de 35 (trinta) colaboradores, sendo 01 gerente e 01 subgerente, 05 estagiários e 18 atendentes, conforme demonstra o GRAF.01.

Quanto ao perfil funcional de acordo com os dados coletados, percebe-se que 92%, ou seja, a maioria da mão de obra que atende às Unidade Fixas atuam em nível operacional, estes atuam com o atendimento direto à população, apenas 08% são colaboradores que possuem nível gerencial e coordenação.

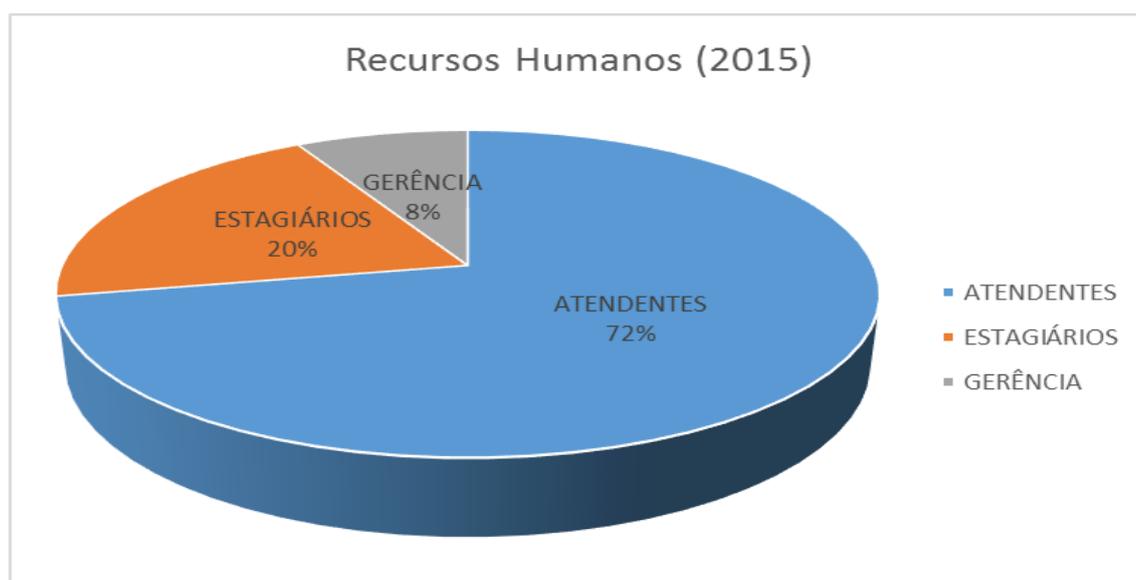


Gráfico 01 – Perfil do Funcional das Unidade do PAC Fixo
Fonte: Departamento de Pesquisa Ouvidoria (2015)

Quanto ao Gênero, a maioria dos colaboradores do atendimento de receptivo dos PAC, trabalha na triagem, entrega de senha e recepção é do sexo feminino 52%, os colaboradores do sexo masculino, executam suas funções no atendimento das unidades ou em serviços administrativos, correspondente a 48% conforme GRÁF.02, desta forma percebe-se uma predominância do gênero feminino.

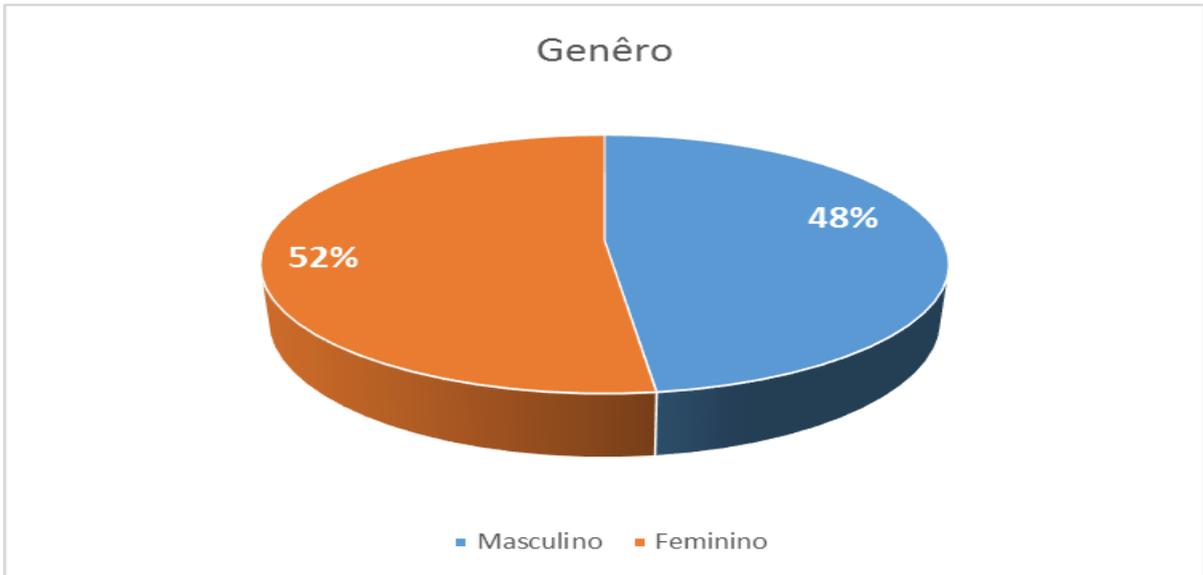


Gráfico 02: Gênero dos Colaboradores do PAC
Fonte: Departamento de Pesquisa Ouvidoria, 2015.

Conforme entrevista aplicada nos gestores, foi possível constatar que os PACs ao longo dos últimos anos, a partir de 1998, absorvem colaboradores de outros órgãos, secretarias e autarquias, assim, atualmente 40% de colaboradores são estatutários do Estado; e a maioria (60%) é formada por funcionários de cargo em comissão, conforme demonstra GRAF.03

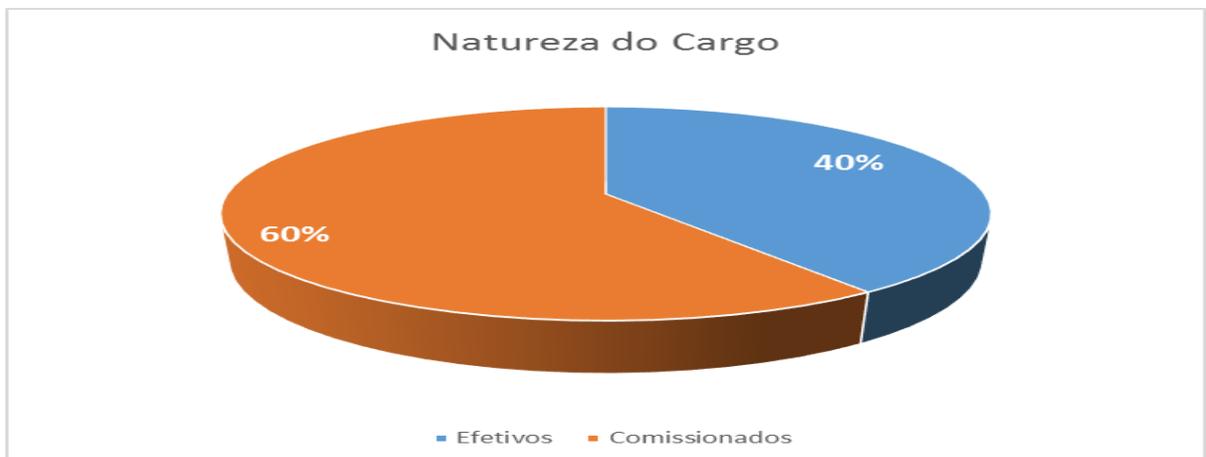


Gráfico 03: Cargo dos Colaboradores do PAC.
Fonte: Departamento de Pesquisa Ouvidoria, 2015.

Referente a escolaridade dos colaboradores, 25% são colaboradores do nível médio que conforme o departamento de pesquisa, são colaboradores efetivos, ou seja, pertencem banco de cargos do Estado; outros 25% estão cursando nível superior ou curso tecnológico nas instituições de ensino superior; também, vale ressaltar que 50% possuem nível superior e conforme pesquisa uma grande parte teve esta formação ao longo do tempo em que trabalha no PAC.

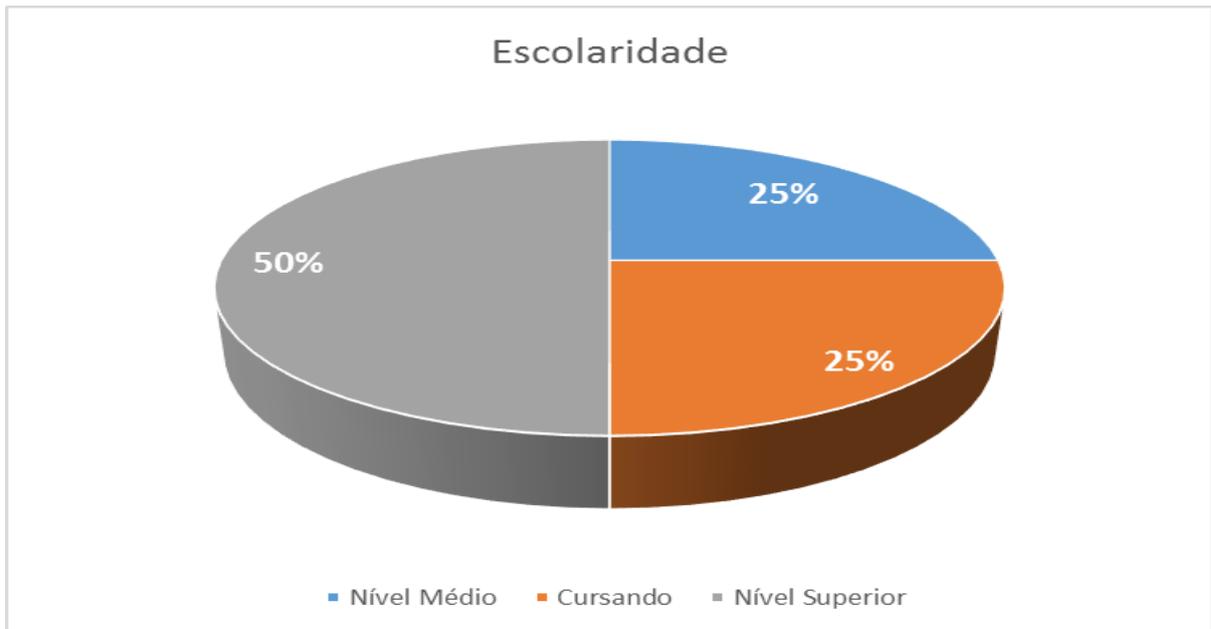


Gráfico 04: Escolaridade dos Colaboradores do PAC.
Fonte: Departamento de Pesquisa Ouvidoria, 2015.

4.2.3 Serviços oferecidos no PAC FIXO

O objetivo principal do PAC é a prestação de diversos, de forma eficiente, rápida pertinentes às necessidades da população, entre os órgãos que são prestadores de serviços têm-se conforme GRAF. 05:

Percebe-se que as concessionárias, entre elas Eletrobrás (33%), Detran (16%) oferecem diversos serviços que também podem ser encontrados na sede ou através do site institucional, na oportunidade de descentralizar a demanda, tais serviços estão relacionados ao pagamento de faturas de contas, pagamento de taxas, religação, licenciamento, vistoria, pagamento de IPVA, solicitação de CNH entre outros.

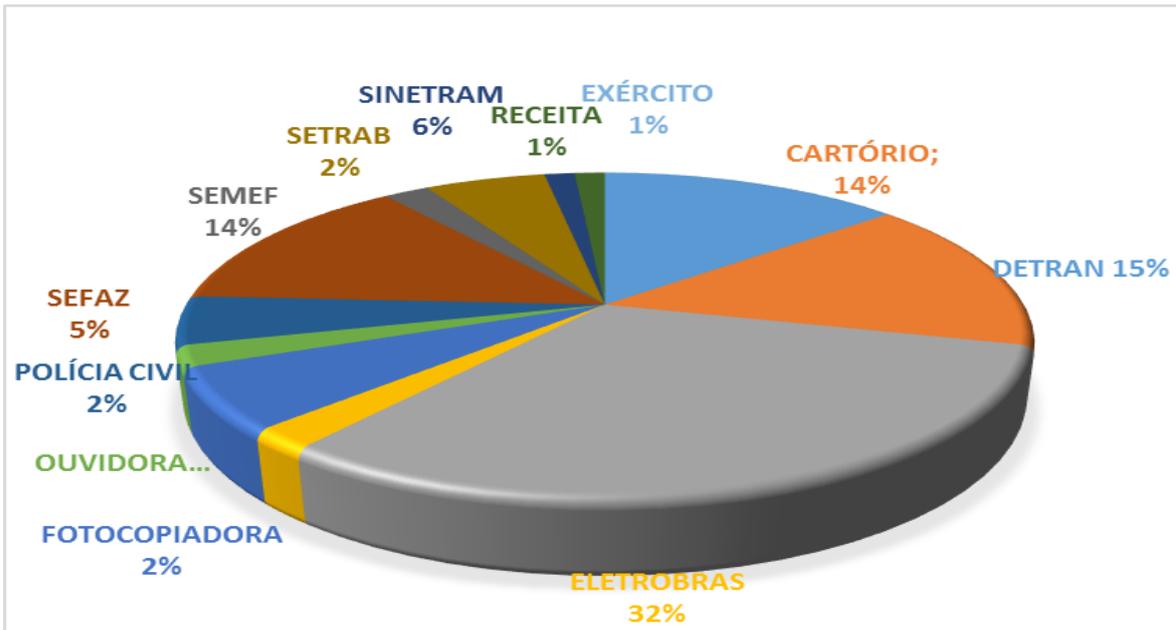


Gráfico 05 – Órgãos do PAC FIXO
 Fonte: Departamento do PAC (2015)

Conforme análise documental, os PACs fixos oferecem aproximadamente 150 tipos de serviços, dispostos no GRAF.05 e listados no Anexo 01, destes 79% são oferecidos pelos órgãos Eletrobrás(32%), Detran (15%), Sinetran (6%), Semef (14%), Sefaz (5%) e Ouvidoria (6%) e 21% são os serviços oferecidos pelo Cartório(14%), Receita (1%), Setrab(2%) e Alistamento militar (1%) e fotocopiadora (2%), ou seja a estrutura necessária para oferecer a demanda de 100% dos serviços é mais densa e exige maior espaço.

4.2.4 Distribuição dos serviços oferecidos por PAC

Conforme Análise documental, observa-se que os serviços oferecidos, detalhados por órgão no item 4.2 anterior, totalizaram **5.823.047**. Esta expressiva quantidade foi ofertada nos 12 Postos existentes no Estado do Amazonas ao longo do ano de 2015. O escopo da pesquisa contempla somente 06 Postos que ofereceram **4.714.312**, estes representam 81% da totalidade, conforme demonstra o **Quadro 05**.

Vale ressaltar que os postos excluídos do escopo da pesquisa foram 06, sendo 02 do interior do Estado (Manacapuru(194.309) e Parintins(200.520)), e 04 postos da Capital, que não estavam atendendo a totalidade dos serviços ou por terem sido inaugurados ao longo do ano, são eles: Parque 10 Mall (40.724),

Leste(259.848) e Via Norte(268.846), que representam 1.108.735, ou seja 19% da totalidade (**5.823.047**)

Quadro 05 – Número geral de serviços realizados no PAC – 2015

PAC'S	JAN	FEY	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
ALVORADA	70.455	74.247	83.183	61.892	67.749	67.090	71.530	67.394	53.786	44.650	49.122	51.025	762.123	20%
CIDADE NOVA	125.805	106.617	125.374	121.782	120.735	92.593	112.752	109.674	104.483	68.626	-	-	1.088.441	28%
COMPENSA	109.283	85.414	115.325	93.056	89.822	98.048	104.563	92.700	89.485	80.060	78.695	64.770	1.101.221	28%
GALERIA	21.661	17.351	29.424	23.929	30.037	40.657	58.231	58.148	59.488	54.090	50.907	44.633	488.556	13%
EDUCANDOS	32.890	28.287	42.496	41.910	43.216	50.926	55.436	64.222	51.324	53.010	41.091	44.626	549.434	14%
LESTE	12.582	9.693	13.438	11.091	15.927	15.558	26.645	28.124	41.145	31.047	28.905	25.693	259.848	7%
MANACAPURU	15.599	16.781	17.239	18.089	18.616	15.722	15.962	16.781	14.346	13.971	16.311	14.893	194.309	5%
PARINTINS	19.378	15.990	20.847	14.691	16.583	15.051	20.206	19.370	12.579	16.071	15.524	14.230	200.520	5%
PAC10MALL	-	-	-	-	-	2.563	8.838	6.831	6.341	4.657	6.098	5.396	40.724	1%
SÃO JOSÉ	80.064	56.688	74.665	62.134	60.425	61.717	64.113	56.371	59.139	52.844	50.480	45.897	724.537	19%
SUMAÚMA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	84.823	59.665	144.488	4%
VIANORTE	-	-	8.647	9.325	11.295	20.286	32.767	34.056	36.235	40.736	39.983	35.516	268.846	7%
TOTAL MENSAL	487.717	411.068	530.638	457.899	474.405	480.211	571.043	553.671	528.351	459.762	461.939	406.344	5.823.047	100%

Fonte: Departamento de Pesquisa, 2015.

Di Pietro (2006, p.84), por sua vez, leciona que o serviço público está compreendido na atividade exercida diretamente pelo Estado ou "[...] por meio de seus delegados, como objetivo de satisfazer concretamente as necessidades coletivas, sob regime jurídico ou parcialmente público [...]".

4.2.5 Pessoas atendidas por PAC

Conforme Análise documental, observa-se que a população que usufruiu dos serviços nos 12 Postos existentes no Estado do Amazonas foi de 3.867.641 (no ano de 2015) entretanto nos 06 Postos que fazem parte do escopo da pesquisa foram **3.038.639** pessoas, conforme demonstra o Quadro 09 a seguir 79% dos atendimentos aconteceram nas Unidades pesquisadas.

Sendo assim, percebe-se que número de serviços prestados nas unidades pesquisadas foi **4.714.312** e foram efetivamente atendidas **3.038.639** pessoas. Desta forma, os dados demonstram que em um mesmo período uma pessoa pode usufruir de mais de um serviço, sendo o número de pessoas inferior ao número de atendimentos.

Quadro 06 – Número de pessoas atendidas no PAC – 2015

PAC'S	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
ALVORADA	42.064	45.678	48.466	39.834	43.729	42.400	47.391	43.690	31.386	26.441	28.764	25.941	465.784	12%
CIDADE NOVA	91.105	79.538	95.837	77.178	65.351	68.645	72.050	72.554	70.432	45.135	-	-	737.825	19%
COMPENSA	67.606	50.908	65.032	55.863	57.101	58.218	64.066	53.476	55.596	48.845	48.605	43.800	669.116	17%
EDUCANDOS	22.324	19.429	27.432	30.505	33.848	43.106	47.016	52.076	39.227	41.224	31.791	35.159	423.137	11%
GALERIA	11.933	11.150	16.080	14.823	19.139	20.185	27.307	29.260	27.841	27.194	23.423	22.824	251.159	6%
LESTE	10.811	8.360	11.837	9.647	11.192	11.196	19.930	21.142	33.896	24.149	22.429	20.097	204.686	5%
MANACAPURU	14.154	15.691	16.202	16.848	18.053	15.168	15.000	15.644	14.346	13.696	15.480	14.193	184.476	5%
PARINTINS	12.022	10.415	13.393	8.929	10.972	8.732	12.819	10.882	8.500	8.646	9.573	8.775	123.658	3%
PAC 10 MALL	-	-	-	-	-	2.422	6.231	6.735	6.097	2.665	5.025	4.847	34.022	1%
SÃO JOSÉ	53.146	38.157	53.662	42.354	40.748	40.856	45.342	38.910	41.921	35.143	32.532	28.847	491.618	13%
SUMAÚMA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	49.935	35.335	85.270	2%
VIANORTE	-	-	5.930	6.985	8.383	14.140	22.612	24.384	26.582	29.800	30.513	27.561	196.890	5%
TOTAL MENSAL	325.165	279.326	353.871	302.966	308.516	325.068	379.764	368.753	355.824	302.938	298.070	267.379	3.867.641	100%

Fonte: Departamento de Pesquisa, 2015.

De acordo com o **Quadro 06**, das 12 unidades demonstradas, 06 não fizeram parte do escopo desta pesquisa, sendo 02 unidades do Interior do Estado do Amazonas (Manaus e Parintins) e 04 da Capital (Parque 10 Mall, Samaúma, Via Norte e Leste), que totaliza 1.369.332 pessoas, equivalente a 29%.

4.2.6 Serviços que integram o KIT Cidadão

Segundo análise documental, os Serviços oferecidos no PAC são realizados por órgãos, sindicatos e concessionárias públicas, autarquias, secretarias, estes contam com o apoio de empresas da iniciativa privada que detém uma parcela significativa da demanda monitorada pelo Departamento de Pesquisa do PAC, conforme o desempenho do ano de 2015, os serviços oferecidos por estas empresas (Bradesco e Fotocopiadora) representam 62% da demanda, conforme demonstra Quadro 07 a seguir:

Quadro 07 – Serviços oferecidos pela Iniciativa Privada

SERVIÇOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
BRANDESCO	51.100	47.145	59.055	55.438	49.591	53.313	54.236	50.496	52.599	45.843	35.060	33.079	586.955	32%
BRANDESCO EXPRESSO	52.584	56.461	57.043	63.588	55.000	32.980	48.330	53.441	48.827	42.386	14.157	12.583	537.380	30%
FOTO E COPIADORA	71.711	49.573	74.591	54.125	58.329	62.725	72.836	69.774	56.489	48.325	36.188	30.273	684.939	38%
Total - Serviços Privados	175.395	153.179	190.689	173.151	162.920	149.018	175.402	173.711	157.915	136.554	85.405	75.935	1.809.274	100%
TOTAL MENSAL - TODOS	241.234	210.193	288.107	230.228	242.570	262.779	299.029	292.002	258.434	229.584	188.664	162.215	2.905.038	100%
	73%	73%	66%	75%	67%	57%	59%	59%	61%	59%	45%	47%	1.095.764	62%

Por critério de análise de demanda, no ano de 2015, o atendimento aos serviços de identificação civil, chamados de "Kit Cidadão" representam uma parcela

significativa de até 29% mensal, e em média 24% da demanda de todos os serviços prestados à população, conforme demonstra o Quadro 08 a seguir:

Quadro 08 – Serviços de Cidadania realizados no PAC

UNIDADES DE SERVIÇOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
CARTÓRIO PAC CIDADE NOVA	184	118	258	282	326	253	296	94	171	39	-	-	2.021	0%
CARTÓRIO PAC SÃO JOSÉ	409	239	350	191	321	200	224	143	270	228	139	179	2.893	0%
CORREIOS	33.019	20.924	41.988	28.605	29.816	30.860	33.514	31.711	30.582	25.527	15.512	11.381	333.439	49%
JUNTA DE SERVIÇO MILITAR	7.691	4.481	4.603	4.168	4.467	6.350	8.268	12.080	2.743	3.268	1.715	1.569	61.402	9%
POLÍCIA CIVIL	12.954	9.625	11.851	9.265	9.692	10.677	12.140	10.443	9.483	8.153	7.422	6.958	118.663	17%
RECEITA FEDERAL	8.242	4.215	4.791	3.334	4.458	4.443	6.602	5.045	4.526	3.396	4.175	3.965	57.192	8%
SETRAB	8.612	9.974	10.750	8.281	9.249	9.942	11.792	10.258	8.714	7.764	7.226	6.221	108.783	16%
SERVIÇOS KIT CIDADÃO	71.111	49.576	74.591	54.126	58.329	62.725	72.836	69.774	56.489	48.375	36.188	30.273	684.393	100%
SERVIÇOS KIT CIDADÃO (%)	29%	24%	26%	24%	24%	24%	24%	24%	22%	21%	19%	19%	24%	
TOTAL MENSAL - TODOS	241.234	210.193	288.107	230.228	242.570	262.779	299.029	292.002	258.434	229.584	188.664	162.215	2.905.038	24%

Dessa forma 24% dos serviços prestados nas Unidade do PAC em 2015 são para atendimento aos serviços públicos básicos de identificação e segurança pública, também denominados “KIT Cidadão”, conforme demonstra o **Quatro 09**, são prestados por 05 unidades, sendo: Cartório, Polícia Civil, Receita Federal, Setrab e Junta Militar.

Quadro 09 – Número de Serviços prestados por órgãos Geral – 2015

UNIDADES DE SERVIÇOS	TOTAL	%
AFEAM	6.062	0,2%
AMAZONPREV	2.892	0,1%
ARSAM	2.193	0,1%
CARTÓRIO PAC CIDADE NOVA	2.021	0,1%
CARTÓRIO PAC SÃO JOSÉ	2.893	0,1%
CDLM	4.507	0,2%
CENTRAL DE ABASTEC. FARMAC.	103.003	3,5%
CORREIOS	333.439	11,5%
DEFENSORIA PUBLICA	68.822	2,4%
DEPARTAMENTO TRIBUTARIO	15.297	0,5%
DETRAN	389.168	13,4%
ELETOBRAS AMAZONAS ENERG	75.118	2,6%
FARMACIA POPULAR	29.808	1,0%
INCRA	894	0,0%
INSS	2.147	0,1%
IPEM	5.369	0,2%
ITEAM	968	0,0%
JOVEM CIDADÃO	701	0,0%
JUNTA DE SERVIÇO MILITAR	61.402	2,1%
MANAUS AMBIENTAL	78.328	2,7%
MANAUSPREV	1.003	0,0%
POLÍCIA CIVIL	118.663	4,1%
PROCON	14.992	0,5%
PROCON MUNICIPAL	8.354	0,3%
RECEITA FEDERAL	57.192	2,0%
SALA DO EMPREENDEDOR	1.979	0,1%
SEFAZ	74.088	2,6%
SEMEF	384.871	13,2%
SEMSA	95.957	3,3%
SEPED	2.098	0,1%
SETRAB	108.783	3,7%
SINDPESCA	18.297	0,6%
SINETRAM	771.589	26,6%
SUHAB	5.646	0,2%
SUPERINT. REG. DO TRABALHO	14.795	0,5%
SUSAM	25.717	0,9%
TJAM - Tribunal de Justiça do A	12.219	0,4%
TJAM - TRE	2.702	0,1%
TJAM - TRT	1.062	0,0%
TOTAL MENSAL - TODOS	2.905.038	100%
SERVIÇOS KIT CIDADAO	684.393	24%

Essas 05 Unidade oferecem os serviços relacionados à identificação civil (o KIT cidadão) que sendo eles: Emissão de Certidão de Nascimento, Emissão de Carteira de Identidade, Emissão de CPF, Emissão de Carteira de Trabalho e a Emissão da Carteira de alistamento militar), conforme demonstra o Quadro 09 a seguir, tratam-se de parcela significativa (24%) da demanda atual dos serviços públicos prestados.

4.3 Processo de quantificação dos recursos aplicados nas Unidades Fixas

Conforme análise documental realizada na planilha de “Projeção de custos da operação” alusivos ao ano 2015 do PAC, é possível constatar a perspectiva de investimento nas 06 Unidades fixas que fazem parte do escopo da pesquisa. Conforme demonstra a **TAB 01**, a projeção anual de investimentos foi em torno de R\$18 milhões.

Tabela 01 – Projeção de Custos nas Unidade Fixas (2015)

Item	Descrição	São José	Porto	Compensa	Cidade Nova	Alvorada	Educandos	R\$ TOTAL
1.	Locação	4,1%	0,3%	2,4%	1,2%	1,2%	0,6%	9,8%
2.	Conservação e Limpeza	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%	3,5%
3.	Vig. Ost. e Armada	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	6,2%
4.	Manutenção de Ar condicionado	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	2,8%
5.	Manutenção Predial	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%	3,5%
6.	Serviço Dedetização	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%	2,0%
7.	Ticket Alimentação	1,1%	1,1%	0,5%	1,1%	1,1%	1,1%	5,8%
8.	Vale Transporte	1,1%	1,1%	0,5%	1,1%	1,1%	1,1%	5,8%
9.	Acesso à Internet	0,4%	0,4%	0,4%	0,4%	0,4%	0,4%	2,3%
10.	Energia	0,3%	0,3%	0,3%	0,4%	0,3%	0,3%	1,6%
11.	Telefonia fixa	0,002%	0,002%	0,002%	0,004%	0,002%	0,002%	0,016%
12.	Água	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	1,3%
13.	Gerente (incluindo 13º salário+Férias)	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%	1,6%
14.	Subgerente (incluindo 13º salário+Férias)	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	1,0%
15.	Servidores – 35 (incluindo 13º salário+Férias)	2,5%	2,5%	2,5%	2,5%	2,5%	2,5%	14,9%
16.	Estagiários – 10 bolsas auxílio	0,4%	0,4%	0,4%	0,4%	0,4%	0,4%	3%
	FIXO	13%	10%	11%	11%	11%	10%	65%
	VARIÁVEL	8%	5%	5%	5%	5%	8%	35%
	TOTAL GERAL	22%	15%	15%	15%	15%	18%	100%

Fonte: Departamento de Pesquisa (2015)

Conforme TAB.01, 46% do investimento é aplicado no emprego de Mão de obra (31%) e Locação (15%), estes considerados os maiores custos das Unidades do PAC, ainda havendo previsão de investimento relevantes em serviços de segurança (10%), alimentação (9%) e vale transporte (9%) que totalizam 28% do orçamento.

Os dados de investimentos projetados utilizaram estimativas orçamentárias previstas para o ano de 2015, desta forma, visando preservar a confidencialidade dos dados obtidos, estes foram mantidos em percentual ainda por não retratarem os valores reais investidos das unidade fixas. Estes dados foram utilizados sob o aspecto analítico visando subsidiar a proposta de implementação de uma unidade móvel do PAC.

4.4 Processo de quantificação dos recursos a serem aplicados na Unidade Móvel

A construção de unidade móvel proposta como objetivo específico desta pesquisa, visa facilitar a promoção dos serviços do Kit Cidadão às áreas mais distantes da cidade.

Conforme descrito no item 4.2.2 Serviços do Kit Cidadão, tratam-se da prestação de serviços de identificação civil em suas modalidades (RG, CPF, Carteira de Trabalho, Certidão de Nascimento e Certificado de Reservista).

Estes serviços foram selecionados por critério de demanda os chamados “Kit Cidadão”, que consiste na prestação dos serviços de cidadania e representam 24% da demanda geral.

A proposta é que estes serviços (o KIT Cidadão) sejam o portfólio a ser ofertado à população através das Unidade Móveis, que deverá dispor de estrutura física e humana necessária para o funcionamento de 05 Entidades da Administração Pública. (Polícia Civil, Receita Federal, Junta Militar, Secretaria do Trabalho, Cartório).

A estrutura física necessária para a construção da Unidade Móvel, levou em consideração o número órgãos que deverão manter o funcionamento permanente na unidade itinerante que serão 05 além da Mão de Obra e equipamentos necessários para atendimento da população.

4.4.1 Do Investimento total do projeto de uma Unidade móvel

Para projeção dos recursos necessários à unidade, após a seleção dos serviços por critério de demanda, também levou-se em consideração o impacto social relevante para a promoção da cidadania através dos serviços públicos, o que pode tornar o investimento muito insignificante.

Desse modo, estima-se um investimento em torno de R\$ 540.276 (Quinhentos e quarenta mil, duzentos e setenta e seis reais) que serão descritos a seguir:

- Construção de uma plataforma de acesso;
- Construção de uma carreta;
- Compra de um veículo automotor
- Compra de Móveis e Equipamentos;
- Contratação de Mão de Obra;
- Orçamento para manutenção da unidade

De acordo com Tostes (2001) a definição de Unidade Móvel, é um veículo de aplicações variadas usado comercialmente visando simular um posto de trabalho fixo. São considerados exemplos de unidades móveis as ambulâncias, unidades móveis de saúde, carros fortes, lanchonetes, entre outros. O autor afirma que a

O acesso à Unidade móvel ocorrerá por esta rampa móvel conforme FIG 04 e permitirá a entrada de pessoas com mobilidade reduzida (cadeirantes, obesos e idosos).

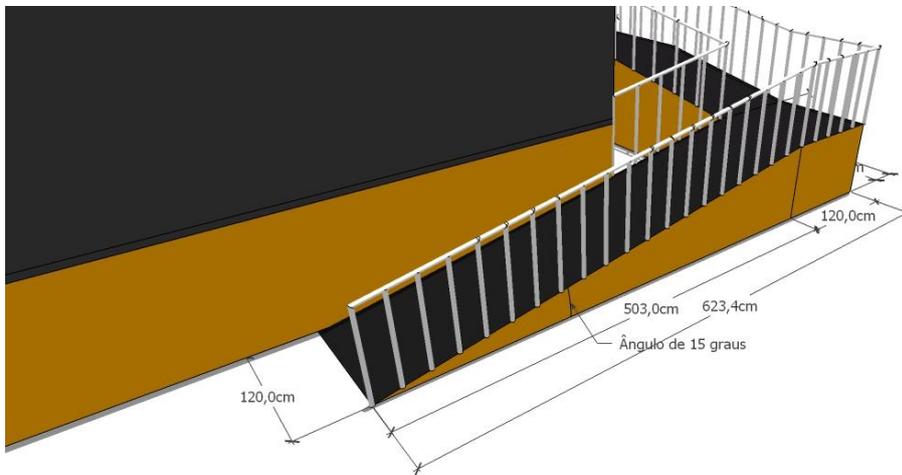


Figura 04: Rampa de acesso à Unidade Móvel

4.4.3 Móveis e Equipamentos da Unidade Móvel

O ambiente interno FIG.04 contará com iluminação led, isolamento térmica e acústica, grupo gerador, ar condicionado, cortina de ar, sistema de segurança com filmagem de modo a partir conforto para atendimento simultâneo nos 06 órgãos que irão prestar serviços na unidade móvel.

Para promover a segurança, sugere-se que as paredes sejam construídas com material específico denominado *alucobond*, que consiste em uma “chapa que tem acabamento de película de alumínio com resina para revestimento interno e externo” (AUTOR, 2016). Na parte interna a construção será em aço estruturado obedecendo as Norma e requisitos para fabricação e fornecimento de produtos em aço.

Visando à promoção da organização visual, higiene e durabilidade, sugere-se uma pintura automotiva na parte interna e externa. A unidade, construída com segurança necessária para abrigar os equipamentos, será em aço estrutural com infraestrutura para tomadas, cabos estrutura elétrica e hidráulica, revestimento em chapa em conformidade com as normas, pintura automotiva, porta de correr em acrílico e sinalização visual para rodagem em via pública conforme demonstra a

FIG.03

O investimento necessário em informática, é estimado em torno de R\$ 62.279,40 (sessenta e dois mil duzentos e setenta e nove reais e quarenta centavos), conforme demonstra a TAB.02, equipamentos estes selecionados em decorrência de um padrão tecnológico que possa oferecer maior eficácia e agilidade no atendimento a ser realizado nas unidades móveis.

Essa eficácia e agilidade na escolha dos equipamentos de informática pode ser percebida, por exemplo, com a escolha do equipamento “Estadiômetro”, que é utilizado para medição de altura, este equipamento possui melhor utilidade face ao equipamento manual utilizado nas unidades fixas que é uma fita métrica colada na parede da unidade, ou por intuição do atendente, o que pode comprometer a eficácia da informação prestada para o serviço de Registro Geral, realizado pelo Instituto de Identificação (Polícia Civil).

Também, ainda visando à eficácia será feito o investimento para compra de leitor biométrico, necessário para identificação e classificação das linhas digitais realizado pelo Instituto de Identificação. Nas unidades fixas, este procedimento de coleta digital é realizado de forma manual, utilizando-se de tinta especial manuseada pelos servidores.

Este investimento no leitor biométrico ainda podem reduzir significativas despesas mensais de manutenção percebidas nas unidades fixas conforme **TAB.03**. De acordo com observação direta realizado nas unidades, para a realização da identificação, os atendentes orientam os usuários a “melar os dedos” havendo registro de acidentes em decorrência do manuseio. Desta forma, existe a necessidade de compra de materiais tais como álcool, papel toalha, tinta e também despesas com serviços de pinturas, necessários para a remoção de tintas dos dedos e manchas percebidas nas cadeiras e paredes das dependências, desta forma justifica a compra do aludido Leitor Biométrico por proporcionar além de tudo maior confiabilidade nos dados coletados.

Tabela 03 – Estimativa de Investimento em Informática

Investimento em Informática	QNT	Unitário	Valor estimado Total
Notebooks	6	2700	16.200,00
Mouses	6	37	222
CFTV 8 canais HDCVI 720 para 6 câmeras	1	3500	3.500,00
Mini Rack Parede Padrão 19 7u X 370mm	1	350	350
Switch 16 Portas Gigabit 10/100/1000	1	349	349
Servidor Rack	1	4990	4.990,00
Nobreak	1	1272	1.272,00
Impressoras laser monocromática* <i>equipamento pode ser locado</i>	5	2800	14.000,00
Roteador Ac 750 Mbps	1	221,5	221,5
Copiadora* <i>equipamento pode ser locado</i>	1	7840	7.840,00
Impressora Hiti S420 papel/rimbbon	1	1700	1.700,00
Máquina digital com cartão	1	850	850
Leitor Biométrico	1	379	379
Mesa Digitalizadora	1	665,9	665,9
Monitores 36" com suporte de teto	2	1900	3.800,00
Sistema Gerenciamento de filas com terminal e Impressora Térmica* <i>equipamento pode ser locado</i>	1	5600	5.600,00
Estadiômetro plataforma com antiderrapante	1	340	340

62.279,40



Figura 06: Ambiente Interno da Unidade Móvel proposta
Fonte: PROJETO SKETCHUP (2016)

Esse ambiente interno com 14 funcionários para atendimento em 01 turnos e poderão atender simultaneamente 04 usuários conforme gerenciamento de filas.

4.4.4 Da Veículo Automotor da Unidade Itinerante

No ambiente externo, a unidade Móvel contará com uma carreta com chassi de 40 pés 3 eixos conforme demonstra FIG. 07 contendo 12 rodas que será acoplado no Veículo Cavalô Mecânico MOD, estrutura necessária para evitar problema de suspensão.



Figura 07 – Carreta Chassi 40 pés
Fonte: PROJETO *SKETCHUP* (2016)

Segundo Moura (2003), o problema da suspensão dos automóveis (e dos veículos em geral) visto com todo o detalhe, é na realidade bastante complexo.

No projeto de construção da unidade de atendimento itinerante, ainda para cumprimento às normas de segurança, é necessário como material do chassi e da carroceria o aço estrutural utilizado pelas indústrias de ônibus no Brasil para a fabricação de carrocerias e cavalo mecânico como demonstra a FIG.08.



Figura 08 – Área Externa da Unidade Móvel – Cavalo Mecânico
Fonte: PROJETO SKETCHUP (2016)

O Projeto de construção de uma unidade de atendimento itinerante proposto deverá contar com o material com tratamento específico a ser utilizado no chassi e na carroceria que consiste em aço estrutural apropriado.

Esse material em aço visa trazer sustentação e mobilidade à unidade, que será construída atendendo a todos os critérios de segurança de maneira eficiente para serem deslocadas pelos diversos bairros da cidade reduzindo o impacto de vibração, ocasionado pela ocorrência de irregularidade das ruas ou estradas. Segundo Rao (2009), grande parte das atividades humanas envolve alguma forma de vibração.

Dessa forma, fica evidente que a vibração é um fator que pode influenciar na locomoção da Unidade Móvel pelas vias públicas, reforçando a necessidade de utilização de material apropriado. Segundo Ramos (2007), a irregularidade das estradas e ruas do Brasil leva os fabricantes a reforçarem as suspensões dos veículos para uma maior durabilidade e melhor desempenho dinâmico. Tal medida, porém acarreta uma maior transferência de vibrações para o interior do automóvel pois a suspensão torna se mais rígida.

Conforme Quadro 10, tem-se o investimento necessário para construção da infraestrutura externa da unidade móvel:

Quadro 10 - de Infraestrutura da Carreta

QNT	Investimento Infraestrutura	Valor Unitário	Valor Total
1	Construção da Plataforma de Acesso	250.000,00	250.000,00
1	Carreta	40.000,00	40.000,00
1	Cavalo Mecânico Mod. 2015 Mercedes	150.000,00	150.000,00
VALOR TOTAL ESTIMADO		440.000,00	440.000,00

Fonte: Estimativa de Projeto (2015)

4.4.5 Dos Recursos Humanos da Unidade Móvel

Definida a estrutura interna e externa da unidade móvel, parte-se para a necessidade de mão de obra necessária ao atendimento. Propõe-se um quadro de 13 pessoas com funções e atividades previamente predefinidas para prestação dos serviços selecionados na unidade móvel.

O recrutamento desta mão de obra poderá ser realizado através da contrapartida dos órgãos prestadores de serviços, tendo, portanto, um investimento estimado em R\$ 17.161,28 (dezessete mil cento e sessenta e um reais e vinte oito centavos).

Na unidade fixa, são investidos 35 colaboradores e a unidade móvel prevê a necessidade de 14 funcionários, conforme demonstra o Quadro 11, representando uma redução de 16 colaboradores, ou seja, em torno de 48%.

Quadro 11 – Mão de obra proposta para Unidade móvel

No.	Investimento em Mão de Obra	Unitário	Valor Total R\$
1	Gerente: Processo de gestão e responsabilidade	4.209,79	4.209,79
3	Estagiário: Orientação de Triagem e Recepção	700,00	2.100,00
1	Atendente para o alistamento militar;	1.094,61	1.094,61
1	Atendente para a emissão de certidão de nascimento;	1.094,61	1.094,61
1	Atendente para emissão de cadastro de pessoa física (CPF);	1.094,61	1.094,61
3	Atendente para emissão de registro geral (RG);	1.094,61	3.283,83
1	Atendete para emissão carteira de trabalho;	1.094,61	1.094,61
2	Atendentes volantes multidisciplinares	1.094,61	2.189,22
1	Motorista Manobrista	1.200,00	1.200,00
14			R\$ 17.361

Pretende-se manter o mesmo serviço de foto e copiadora como apoio aos órgãos de forma terceirizada no mesmo modelo utilizado nas unidades fixas. A contratação das prestadoras acontece obedecendo a Lei 9.666, que estabelece critérios para o procedimento de Licitação aplicável.

5. RESULTADOS DO ESTUDO DE CASO

5.1 Análise de cada unidade fixa

Neste capítulo, tem-se o resultado da aplicação dos instrumentos de coleta em cada unidade fixa pesquisada com intuito de apresentação do perfil dos usuários, bem como a percepção dos serviços prestados pelas unidades pesquisadas, visando analisar a percepção do cidadão usuário dos serviços do PAC.

5.1.1 Perfil do cidadão-usuário do PAC educandos

Na Figura 1 - O perfil social do cidadão-usuário do PAC Educandos caracteriza-se, em sua maioria, são do sexo masculino (57%), com faixa etária entre 30 e 40 anos (28%). Utilizam-se dos serviços do PAC às quartas-feiras (41%), no horário de 8 à 12:00h (75%). De maneira geral, são moradores dos bairros da zona sul (65%), principalmente Educandos e Betânia. Sua faixa de renda está compreendida entre 1 a 3 salários mínimos (48%). Utilizam o referido PAC por ser mais próximo de suas residências, e têm como órgãos de maior procura, a DEFENSORIA PÚBLICA, POLICIA CIVIL (Registro Geral/ Carteira de Identidade) DETRAN, SEMEF e SETRAB. E sugeriram como prioridade os serviços dos seguintes órgãos: Manaus Ambiental, TRE, INSS, Casa Lotérica e CORREIOS.

Com relação à qualidade do atendimento, (75%) dos usuários consideram como de ótima qualidade e 98% estão satisfeitos com o horário de funcionamento dos PAC'S, a saber, segunda a sexta, de 08 às 17:00 h.

Com relação à implantação de uma unidade móvel dos 104 entrevistados (99%), que compreende àqueles 46% que consideram boa ideia e os 53% que consideram a implantação uma ótima ideia, conforme **GRÁF. 06**.

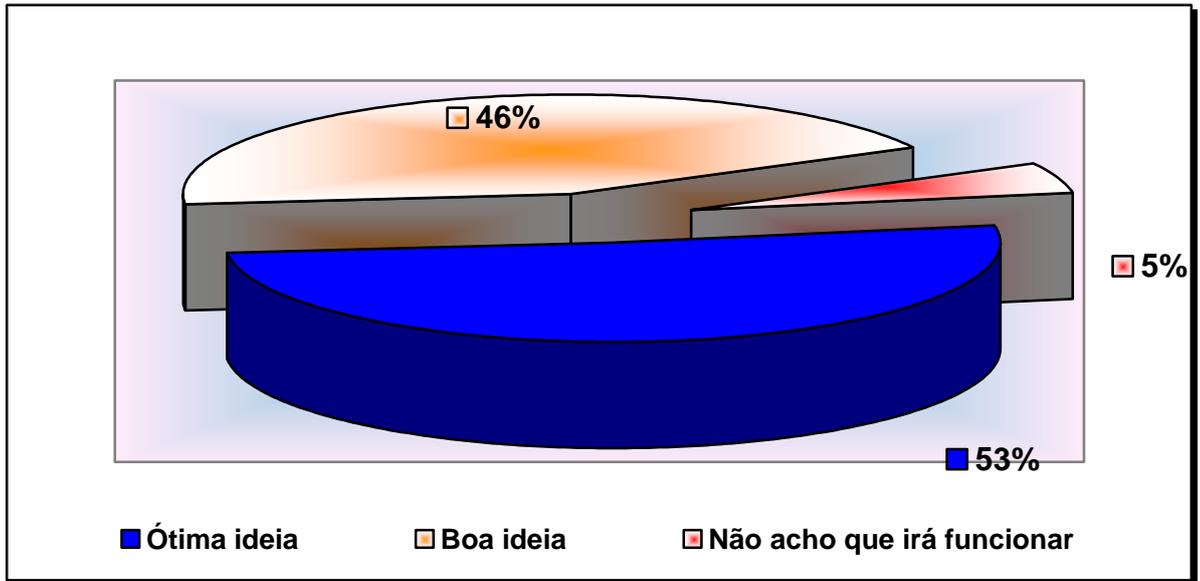


Gráfico 06 – Opinião sobre a viabilidade implantação de uma unidade móvel do PAC EDUCANDOS

De acordo com a **GRÁF. 07**, referente aos entrevistados no Bairro Educandos, a principal vantagem da unidade móvel, e a praticidade dos serviços a serem oferecidos pelos PAC móvel, representado por 80% dos entrevistados, enquanto que 20% optaram pela segurança, sendo assim a praticidade é um fator preponderante na opinião dos entrevistados.

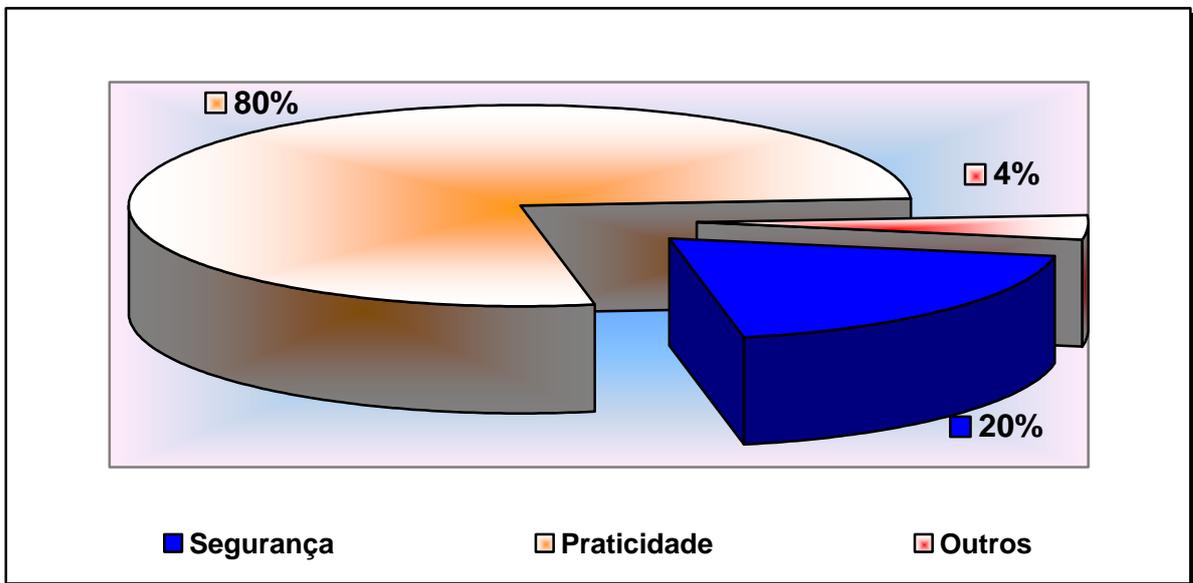


Gráfico 07- Vantagens de implantação de uma Unidade Móvel - PAC EDUCANDOS

Com relação ao local do bairro a ser deslocado a unidade móvel, 36% optaram por próximo à praça, 27% próximo a escola e, por fim, 26% próximo a igreja, ou seja, a opinião dos entrevistados está bem diferenciada, havendo, portanto preferência pela implantação da Unidade Móvel próximo à praça. Segue GRÁF. 08:

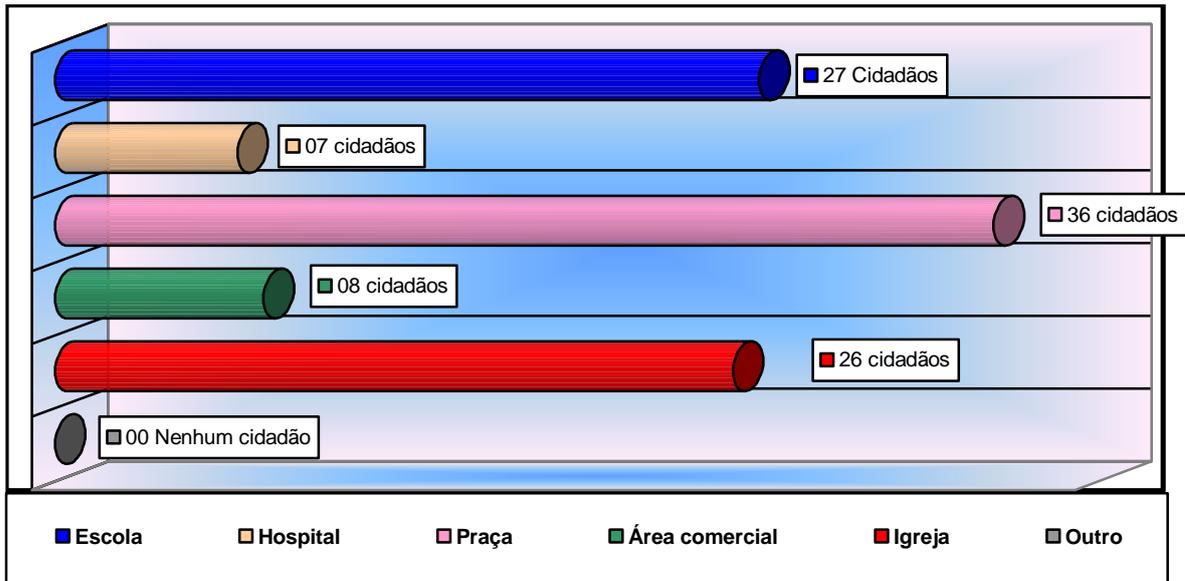


Gráfico 08 – Locais escolhidos para os atendimentos nos bairros da Unidade Móvel - PAC EDUCANDOS

No que tange o horário de atendimento a unidade móvel, 77% optaram pelo horário de funcionamento de 8 às 17hs, de segunda a sexta-feira, ou seja, a grande maioria afirma que o horário comercial é o que melhor atende às necessidades da população. E com referência aos principais serviços a serem oferecidos pela unidade móvel os entrevistados optaram conforme **GRÁF.09** a seguir:

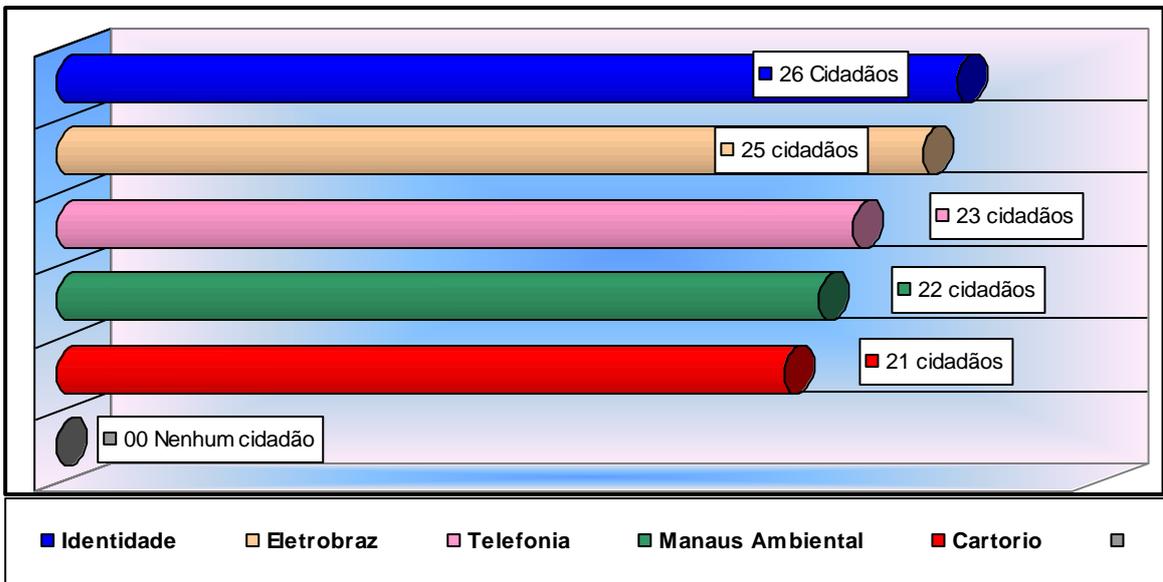


Gráfico 09 - Principais serviços a serem oferecidos pela unidade móvel - PAC EDUCANDOS

Esses usuários gostariam de ser comunicados sobre o deslocamento da unidade móvel através de propagandas na televisão (64%) e (30%) pelos jornais.

Com relação a oitiva de palestras nas unidades móveis (58%) optaram por campanhas de saúde e (36%) por noções de serviços públicos.

5.1.2 Perfil do cidadão-usuário do PAC Porto/ Galeria

O perfil social do cidadão-usuário do PAC Porto caracteriza-se, em sua maioria, serem do sexo masculino (57%), com faixa etária entre 30 e 40 anos (33%). Utilizam-se dos serviços do PAC às terças (21%), quartas (21%) e quintas-feiras (22%), no horário de 8 à 12:00 h (67%). De maneira geral, são moradores dos bairros da zona sul 28%, principalmente São Geraldo, Parque 10 e (23%) são moradores da zona oeste, são eles Lírio do Vale e São Raimundo . Com relação a zona centro-sul (22%) residem nessa área. Sua faixa de renda está compreendida entre 1 a 3 salários mínimos (58%). Utilizam o referido PAC por ser mais próximo do seu local de trabalho (68%), e têm como órgãos de maior procura a DEFENSORIA PÚBLICA, BRADESCO, TELEFONIA e SETRAB. E sugeriram como prioridade os serviços dos seguintes órgãos: 2ª Via da Carteira de Identidade, T.R.E , Receita Federal e Casa Lotérica.

Com relação à qualidade do atendimento (54%) dos usuários consideram como de ótima qualidade e (49%) acharam de boa qualidade (98%) estão satisfeitos com o horário de funcionamento dos PAC'S, a saber, segunda a sexta, de 8 às 17:00 hs.

Com relação à implantação de uma unidade móvel dos 104 entrevistados (98%) compreendem àqueles (44%) dos que consideram boa ideia e os (54%) que consideram a implantação uma ótima ideia, conforme **GRÁF10**.

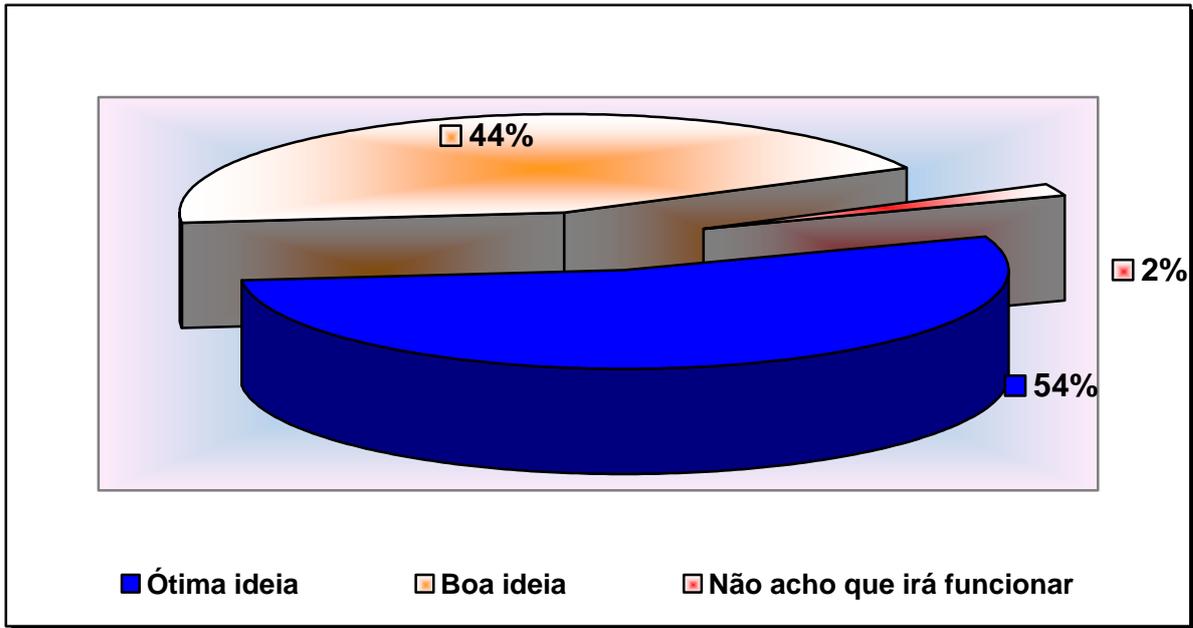


Gráfico 10 – Opinião sobre a viabilidade implantação de uma unidade móvel do PAC - PAC PORTO

De acordo com a **GRÁF. 11**, a principal vantagem da unidade móvel, ou seja, 64% dos entrevistados concordam pela praticidade dos serviços a serem oferecidos pelos PAC móvel e 39% optaram pela segurança, sendo, também, a praticidade, o maior fator que determina a vantagem da instalação da referida unidade no Bairro.

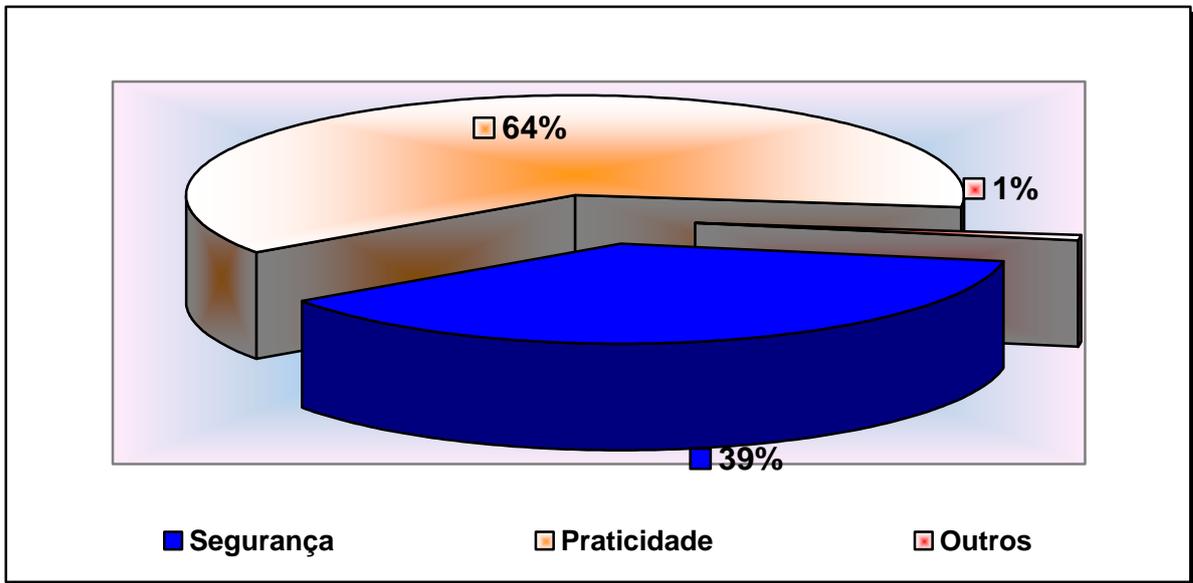


Gráfico 11 - Vantagens de implantação de uma Unidade Móvel - PAC PORTO

Com relação ao local do bairro a ser deslocado a unidade móvel, 56% optaram pela praça, 26% numa área comercial e, por fim, 18% próximo a escola, de acordo

com a **GRÁF.12**, deixando evidente que o local de maior aceitação é próxima à praça.

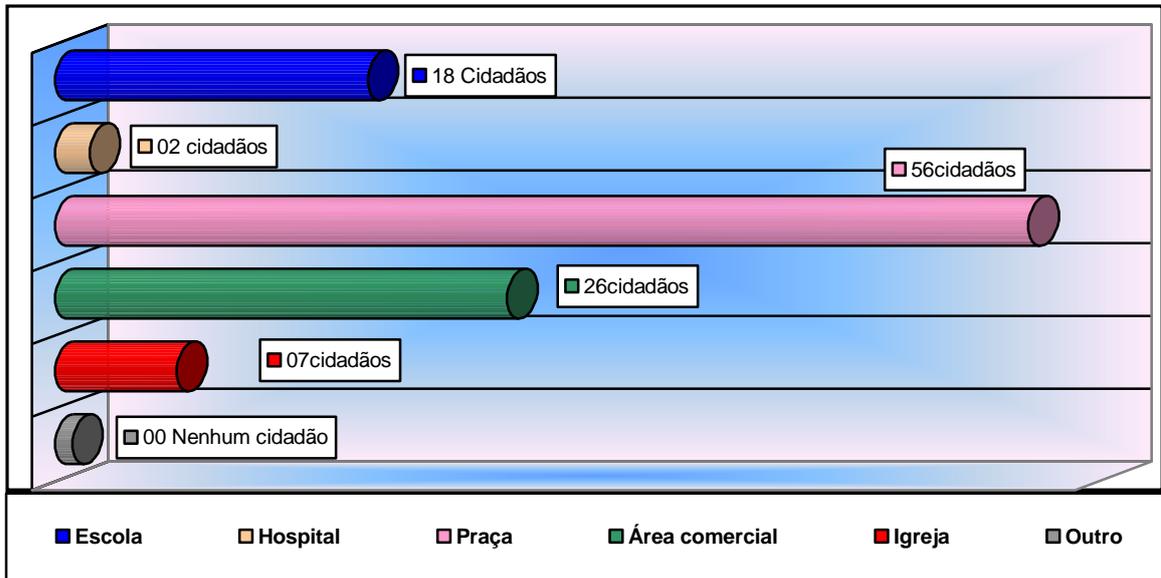


Gráfico12 – Locais escolhidos para os atendimentos nos bairros da Unidade Móvel PAC PORTO

No que tange o horário de atendimento a unidade móvel, 77% optaram pelo horário de funcionamento de 8 às 17h, de segunda a sexta-feira. E com referência aos principais serviços a serem oferecidos pela unidade móvel os entrevistados optaram conforme **GRÁF.13** a seguir:

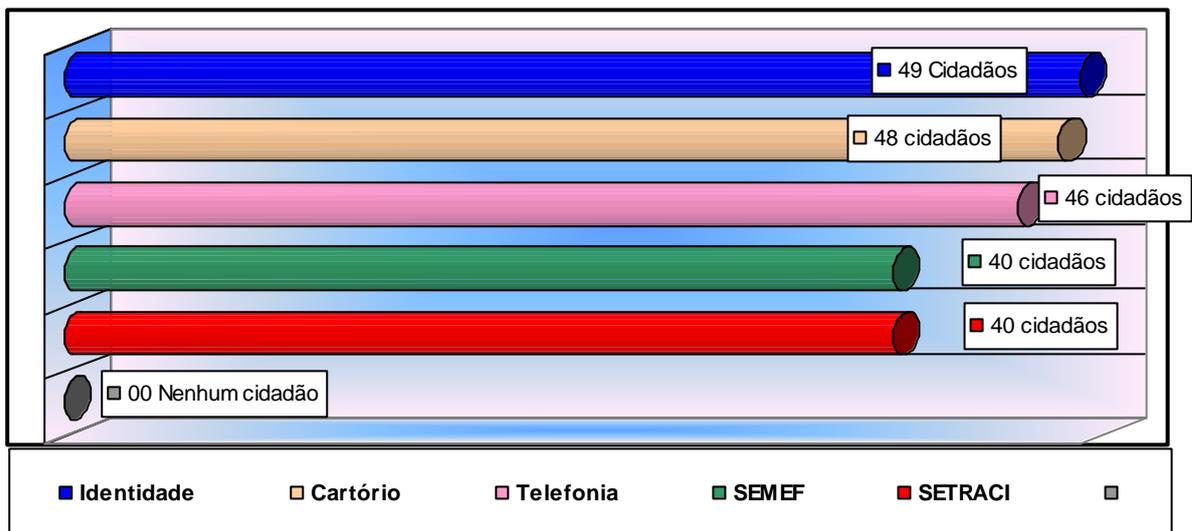


Gráfico 13 - Principais serviços a serem oferecidos pela unidade móvel – PAC PORTO

Esses usuários gostariam de ser comunicados sobre o deslocamento da unidade móvel através de propagandas na televisão 51% e 53% pelo rádio. Com relação a oitiva de palestras nas unidades móveis 48% optaram por campanhas de saúde e 37% sobre sexualidade.

5.1.3 Perfil do cidadão-usuário do PAC Compensa

O perfil social do cidadão-usuário do PAC Compensa caracteriza-se, em sua maioria, serem do sexo feminino (55%), com faixa etária entre 20 e 30 anos 34%. Utilizam-se dos serviços do PAC às quartas (33%), e segundas-feiras (25%), no horário de 8 à 12:00 h, (76%). De maneira geral, são moradores dos bairros da zona oeste (82%), principalmente do próprio bairro da Compensa, Ponta Negra, São Raimundo e Santo Antônio. Sua faixa de renda está compreendida entre 01 a 06 salários mínimos (51%). Utilizam o referido PAC por ser mais próximo de sua residência (77%), e têm como órgãos de maior procura a SEMEF, DETRAM, ELETROBRÁS, SETRAB e MANAUS AMBIENTAL. E sugeriram como prioridade os serviços dos seguintes órgãos: TRE, TELEFONIA e 2ª Via da Carteira de Identidade.

Com relação à qualidade do atendimento (68%) dos usuários consideram como de ótima qualidade e 33% acharam de boa qualidade, ou seja (98%) estão satisfeitos com o horário de funcionamento dos PAC'S, a saber, segunda a sexta, de 8 às 17:00h no horário comercial.

Com relação à implantação de uma unidade móvel dos 104 entrevistados (92%) compreendem àqueles (31%) dos que consideram boa ideia e os 61% que consideram a implantação uma ótima ideia, vale ressaltar que diferentemente dos outro PAC's, o frequentador do PAC Compensa no que se refere a (12%) não acreditam que funciona uma unidade móvel, conforme **GRÁF.14**.

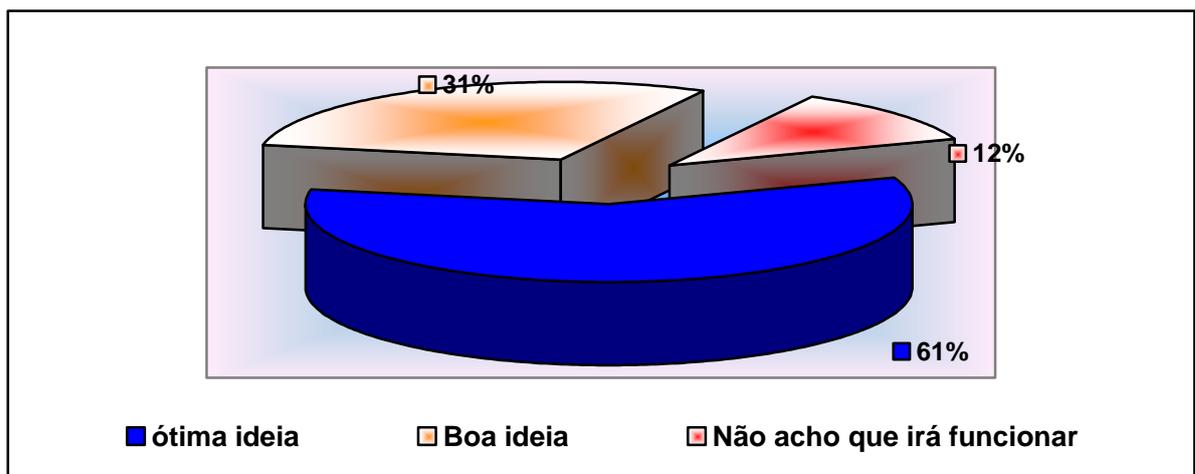


Gráfico 14 – Opinião sobre a viabilidade implantação de uma unidade móvel do PAC COMPENSA

De acordo com a GRÁF. 15 a seguir, a principal vantagem da unidade móvel, ou seja, (68%) dos entrevistados concordam pela praticidade dos serviços a serem oferecidos pelos PAC móvel e (32%) optaram pela segurança.

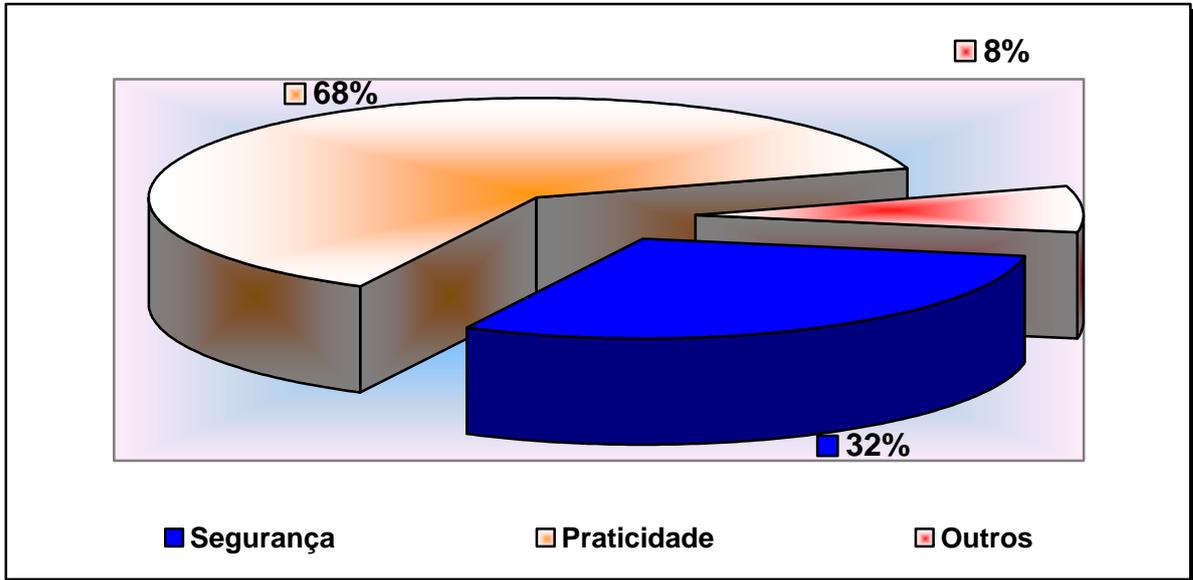


Gráfico 15 - Vantagens de implantação de uma Unidade Móvel – PAC COMPENSA

Com relação ao local do bairro a ser deslocado a unidade móvel, 40% optaram próximo a uma escola, (25%) próximo à praça e, por fim, (22%) próximo a uma área comercial. Segue GRÁF. 16:

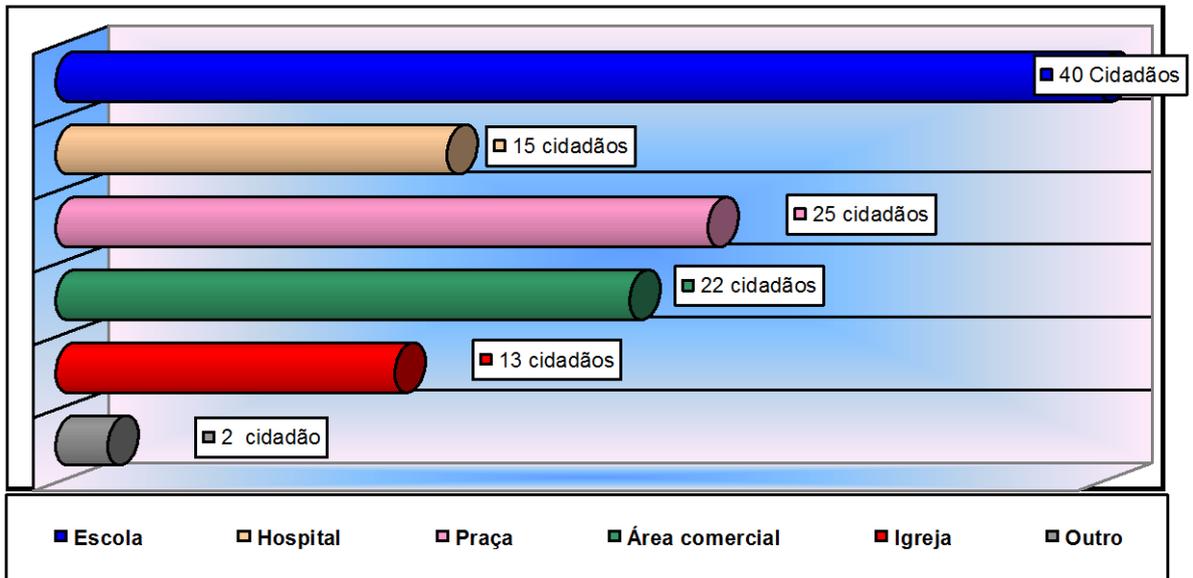


Gráfico 16 – Locais escolhidos para os atendimentos nos bairros da Unidade Móvel – PAC COMPENSA

No que tange o horário de atendimento a unidade móvel (62%) optaram pelo horário de funcionamento de 8 às 17h, de segunda a sexta-feira (47%) e ainda

assim, (43%) optaram de segunda a sábado. E com referência aos principais serviços a serem oferecidos pela unidade móvel os entrevistados optaram pelos serviços elencados na **GRÁF. 17**:

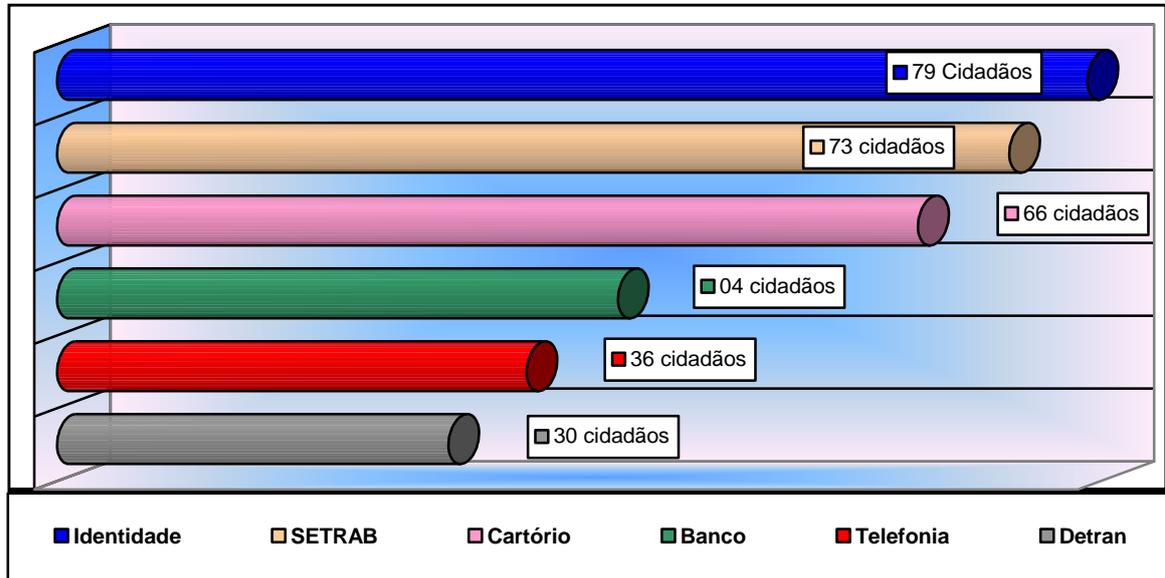


Gráfico 17 - Principais serviços a serem oferecidos pela unidade móvel – PAC COMPENSA

Esses usuários gostariam de ser comunicados sobre o deslocamento da unidade móvel através de propagandas na televisão 75% e 33% por jornal. Com relação a oitiva de palestras nas unidades móveis 42% optaram por campanhas de saúde e 39% sobre noções de Serviços públicos

5.1.4 Perfil Do Cidadão-Usuário do PAC Alvorada

O perfil social do cidadão-usuário do PAC Alvorada caracteriza-se, em sua maioria, serem do sexo feminino 56%, com faixa etária entre 30 e 40 anos 33%. Utilizam-se dos serviços do PAC às terças 33%, segundas 22% e quintas-feiras 20%, no horário de 8 à 12:00 h 61%. De maneira geral, são moradores dos bairros da zona centro-oeste 73%, principalmente da Alvorada, Redenção e Planalto. Sua faixa de renda, está compreendida entre 1 a 4 salários mínimos 43% e menos de 1 salário mínimo 34%. Utilizam o referido PAC por ser mais próximo do sua residência 80%, e têm como órgãos de maior procura o INSTITUTO DE IDENTIFICAÇÃO (carteira de identidade), MANAUS AMBIENTAL, ELETROBRÁS, SETRAB e SEMEF. E sugeriram como prioridade os serviços dos seguintes órgãos: Correios, 2ª Via da Carteira de Identidade, TRE, Telefonia e Casa Lotérica. Com relação à qualidade do

atendimento 70% dos usuários consideram como de ótima qualidade e 33% acharam de boa qualidade. 96% estão satisfeitos com o horário de funcionamento dos PAC'S, a saber, segunda a sexta, de 8h às 17:00 h. Com relação à implantação de uma unidade móvel dos 104 entrevistados 96% compreendem àqueles 40% dos que consideram boa ideia e os 56% que consideram a implantação uma ótima ideia e 8% acreditam que não irar funcionar, vide **GRÁF. 18**.

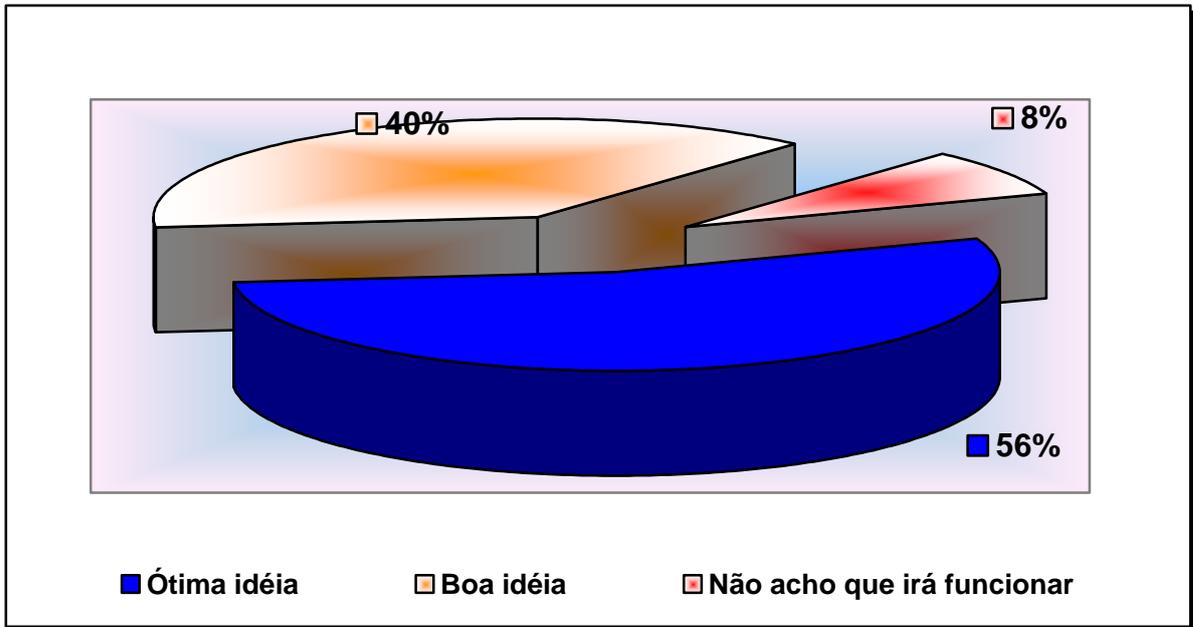


Gráfico 18 – Opinião sobre a viabilidade implantação de uma unidade móvel do PAC ALVORADA

De acordo com a **GRÁF. 19**, a principal vantagem da unidade móvel, ou seja, 63% dos entrevistados concordam pela praticidade dos serviços a serem oferecidos pelos PAC móvel e 44% optaram pela segurança.

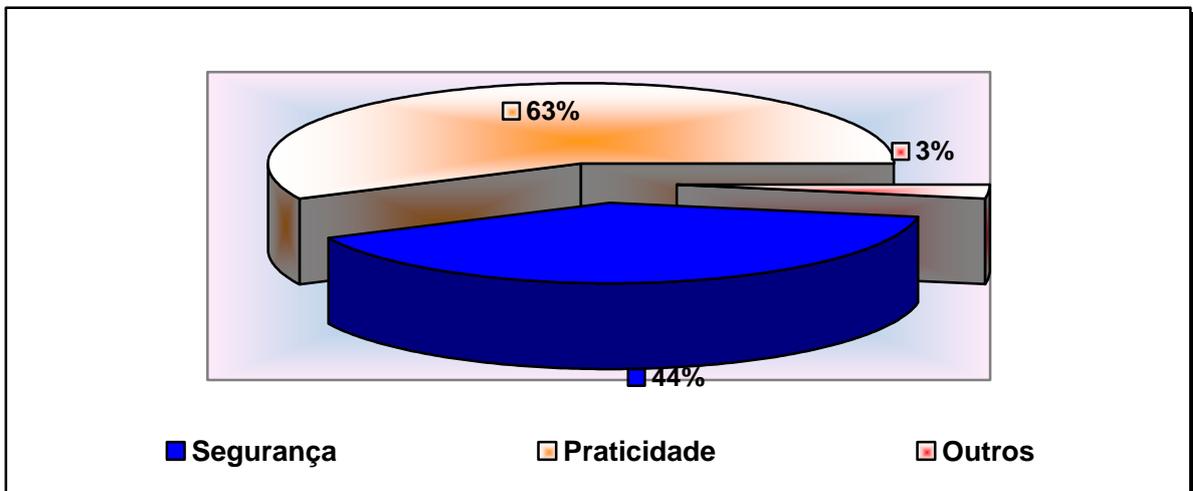


Gráfico 19 - Vantagens de implantação de uma Unidade Móvel – PAC ALVORADA

Com relação ao local do bairro a ser deslocado a unidade móvel, 39% optaram próximo a escola, 25% em uma praça, e por fim, 22% próximo a uma área comercial, de acordo com a **GRÁF. 20**, ou seja, a maioria prefere a instalação da unidade móvel próximo à Escola.

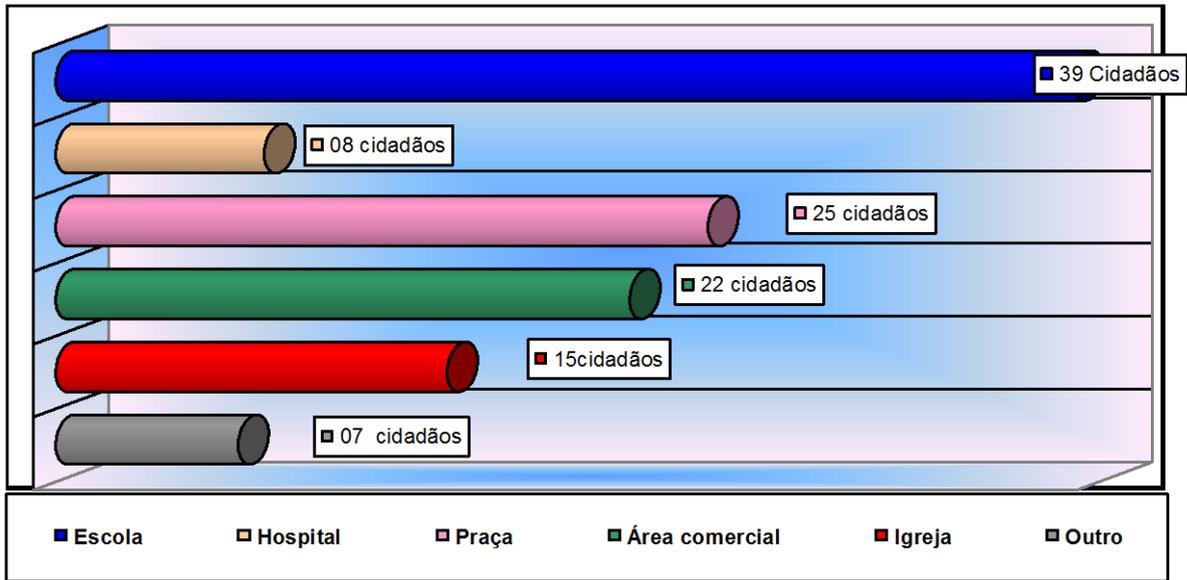


Gráfico 20 – Locais escolhidos para os atendimentos nos bairros da Unidade Móvel – PAC ALVORADA

No que tange o horário de atendimento a unidade móvel 71% optaram pelo horário de funcionamento de 8h às 17h, de segunda a sexta-feira. E com referência aos principais serviços a serem oferecidos pela unidade móvel os entrevistados conforme **GRÁF.21**.

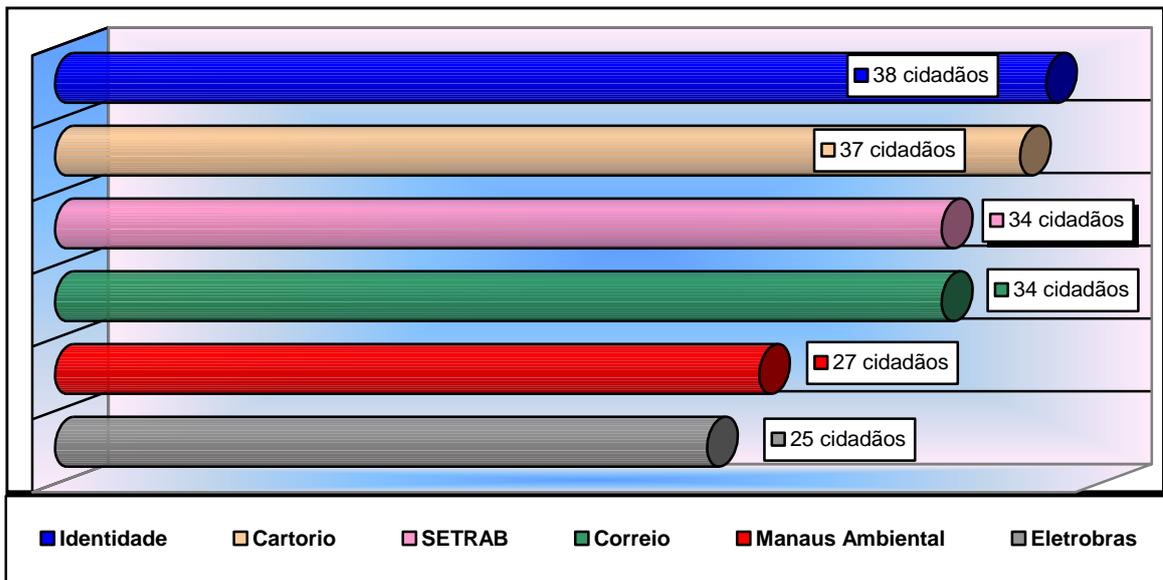


Gráfico 21 - Principais serviços a serem oferecidos pela unidade móvel – PAC ALVORADA

Esses usuários gostariam de ser comunicados sobre o deslocamento da unidade móvel através de propagandas na televisão 56%, pelo rádio 22% e 21% por carro de som. Com relação a oitiva de palestras nas unidades móveis, 59% optaram por campanhas de saúde e 32% sobre sexualidade.

5.1.5 Perfil do Cidadão-Usuário do PAC São José

O perfil social do cidadão-usuário do PAC São José caracteriza-se, em sua maioria, serem do sexo masculino 54%, com faixa etária entre 20 e 30 anos 28%. Utilizam-se dos serviços do PAC às segundas-feiras 37%, no horário de 8 à 12:00 h 78%. De maneira geral, são moradores dos bairros da zona Leste 98%, principalmente dos bairros do São José, Coroado e Zumbi dos Palmares. Sua faixa de renda está compreendida entre 1 a 3 salários mínimos 66% e com menos de 1 salário mínimo 24%. Utilizam o referido PAC por ser mais próximo de suas residências (88%), e têm como órgãos de maior procura a ELETROBRÁS, MANAUS AMBIENTAL, INSTITUTO DE IDENTIFICAÇÃO, DETRAN, SETRAB e CARTORIO. E sugeriram como prioridade os serviços dos seguintes órgãos: T.R.E, Telefonia, Correios e 2ª via da carteira de identidade.

Com relação à qualidade do atendimento 76% dos usuários consideram como de ótima qualidade e 97% estão satisfeitos com o horário de funcionamento dos PAC'S, a saber, segunda a sexta, de 8 às 17:00h.

Com relação à implantação de uma unidade móvel dos 104 entrevistados (99%) , que compreende àqueles 47% que consideram boa ideia e os 52% que consideram a implantação uma ótima ideia, conforme **GRÁF. 22** .

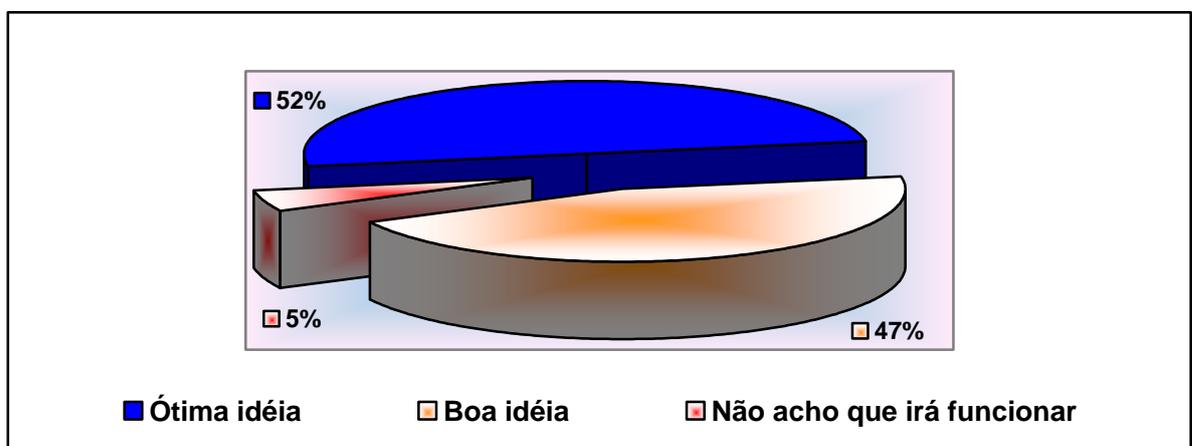


Gráfico 22 – Opinião sobre a viabilidade implantação de uma unidade móvel do PAC SÃO JOSÉ.

De acordo com a **GRÁF. 23** , a principal vantagem da unidade móvel, ou seja, 56% dos entrevistados concordam pela praticidade dos serviços a serem oferecidos pelos PAC móvel e 43% optaram pela segurança.

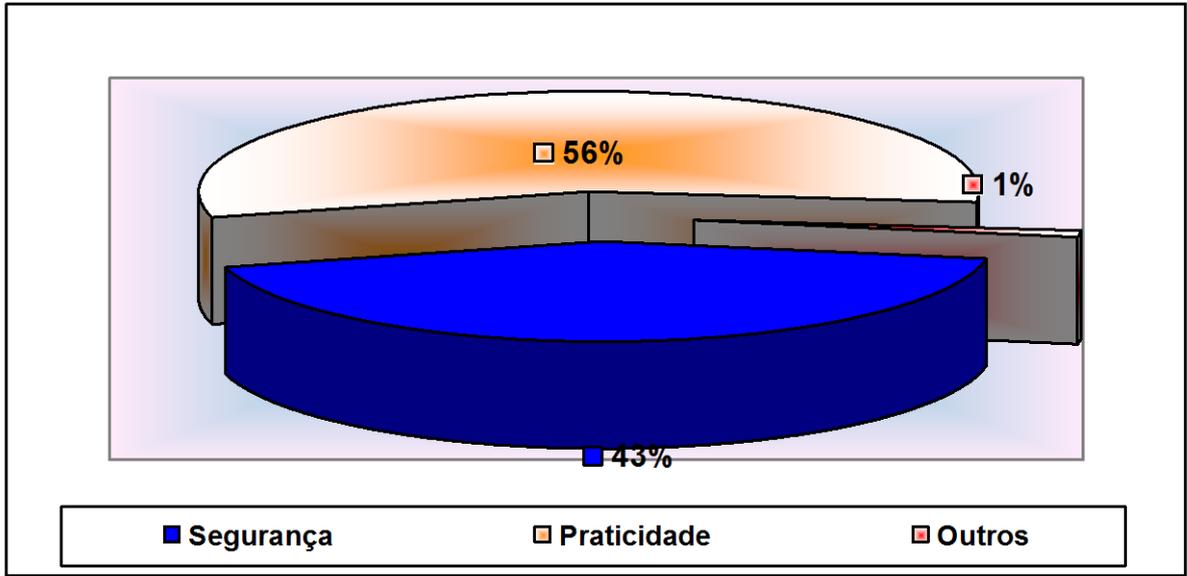


Gráfico 23 - Vantagens de implantação de uma Unidade Móvel – PAC SÃO JOSÉ

Com relação ao local do bairro a ser deslocado a unidade móvel, 60% optaram pela escola, 28% próximo a praça, por fim, 09% próximo a igreja, desta forma, é possível perceber a grande preferência da implantação da Unidade; Segue **Figura 24**:

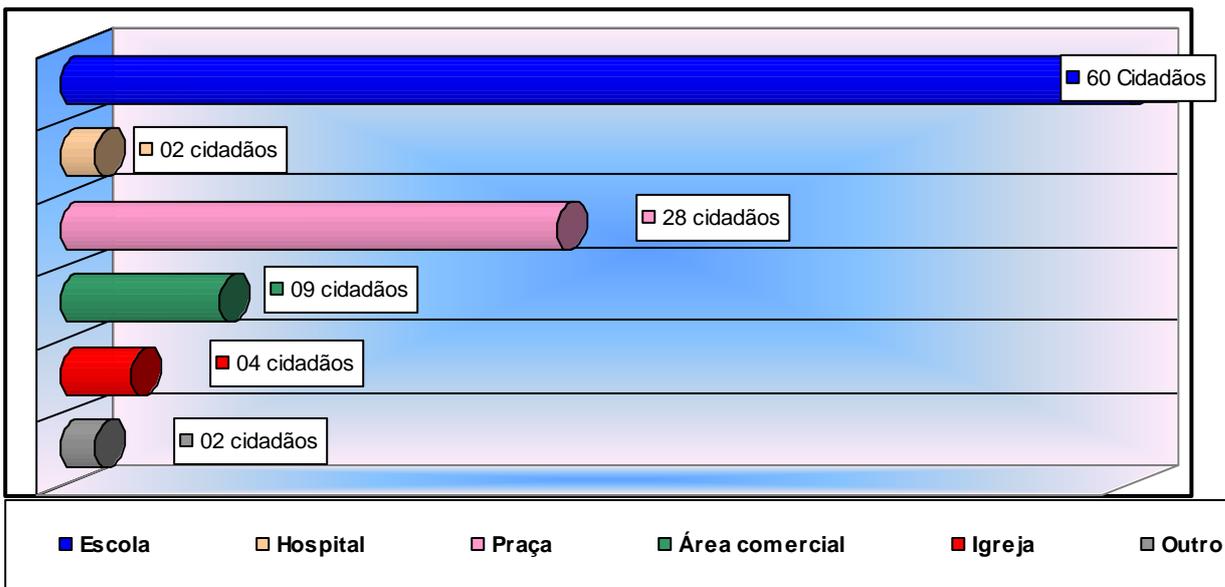


Gráfico 24 – Locais escolhidos para os atendimentos nos bairros da Unidade Móvel –PAC SÃO JOSÉ

No que tange o horário de atendimento a unidade móvel 85% optaram pelo horário de funcionamento de 8h às 17h, de segunda a sábado. E com referência aos principais serviços a serem oferecidos pela unidade móvel os entrevistados optaram conforme **GRÁF. 25**.

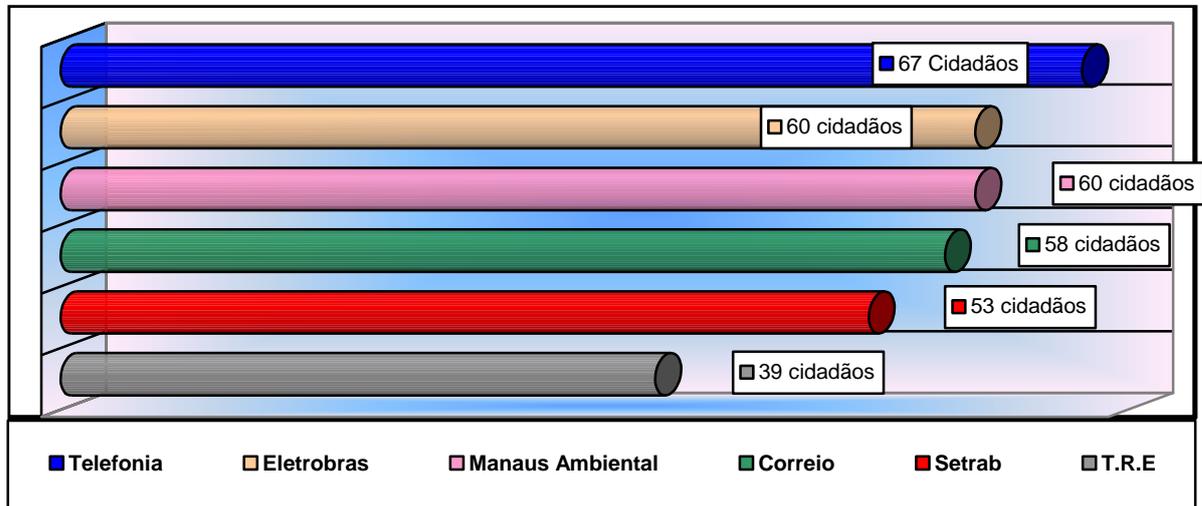


Gráfico 25 - Principais serviços a serem oferecidos pela unidade móvel – PAC SÃO JOSÉ

Esses usuários gostariam de ser comunicados sobre o deslocamento da unidade móvel através de propagandas na televisão 68%, pelo carro de som 63% e 46% por panfletos. Com relação a oitiva de palestras nas unidades móveis 48% optaram por palestras sobre sexualidade e 30% por campanha de saúde.

5.1.6 Perfil do Cidadão-Usuário do PAC Cidade Nova

O perfil social do cidadão-usuário do PAC Cidade Nova caracteriza-se, de forma mediana com relação ao sexo, 50% masculino e 50% feminino, com faixa etária entre 20 e 30 anos 28%. Utilizam-se dos serviços do PAC às quintas-feiras 31%, no horário de 8 à 12:00h 57%. De maneira geral, são moradores dos bairros da zona Norte 94%, principalmente dos bairros da Cidade Nova, Nova Cidade e Novo Israel. Vale ressaltar que aproximadamente 5% é da zona Leste. Sua faixa de renda está compreendida entre 1 a 3 salários mínimos 69% e com menos de 1 salário mínimo 19%. Utilizam o referido PAC por ser mais próximo de suas residências 60%, e têm como órgãos de maior procura a TELEFONIA, ELETROBRÁS, MANAUS AMBIENTAL, BANCO, CORREIOS, DETRAN e DEFENSORIA. E sugeriram como prioridade os serviços dos seguintes órgãos:

T.R.E, INSTITUTO DE IDENTIFICAÇÃO (2ª via da carteira de identidade), Loteria e Médico da Família.

Com relação à qualidade do atendimento 46% dos usuários consideram como de ótima qualidade e 52% boa qualidade. Com relação ao horário de atendimento, 85% estão satisfeitos com o horário de funcionamento dos PAC'S, segunda a sexta, de 8h às 17:00 h.

Com relação à implantação de uma unidade móvel dos 104 entrevistados 92%, que compreende àqueles 32% que consideram boa ideia e os 60% que consideram a implantação uma ótima ideia e com um índice de 12% que acreditam que não funcionará uma Unidade Móvel conforme **GRÁF. 26**.

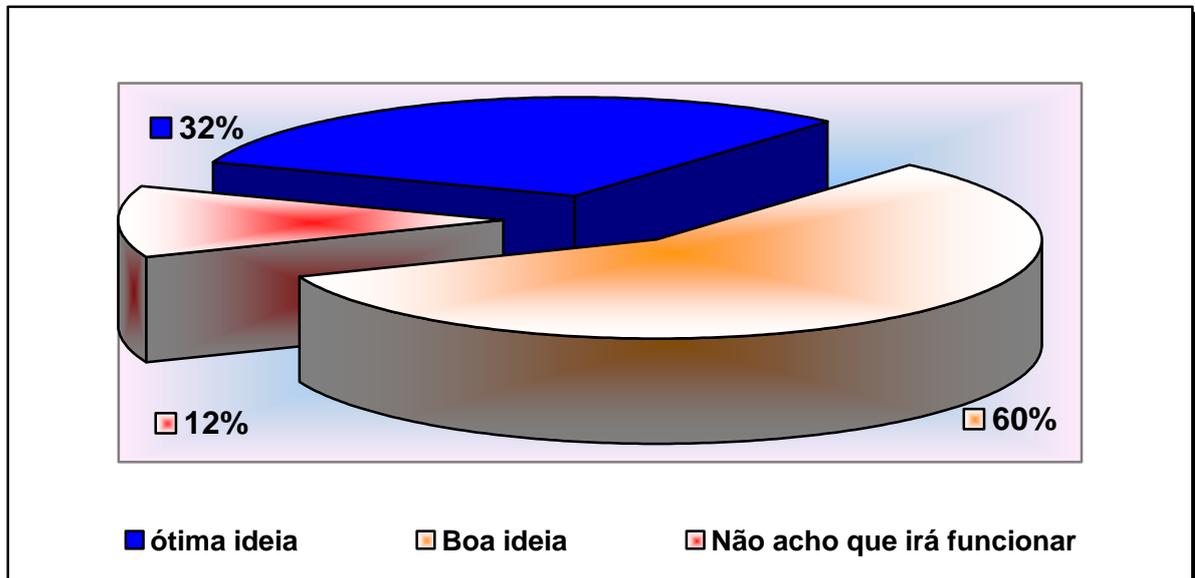


Gráfico 26 – Opinião sobre a viabilidade de implantação de uma unidade móvel do PAC CIDADE NOVA

De acordo com a **GRÁF. 27**, a principal vantagem da unidade móvel, ou seja, 82% dos entrevistados concordam pela praticidade dos serviços a serem oferecidos pelos PAC móvel e 20% optaram pela segurança, desta forma também predominado a praticidade como vantagem da implantação de uma Unidade Móvel.

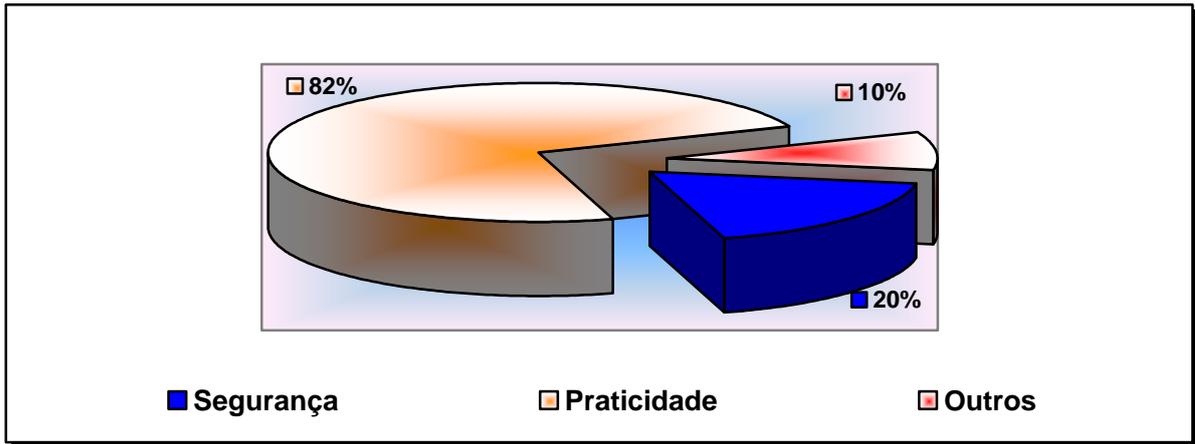


Gráfico 27 - Vantagens de implantação de uma Unidade Móvel – PAC CIDADE NOVA

Com relação ao local do bairro a ser deslocado a unidade móvel, 32% optaram pela escola, 26% próximo a praça, por fim, 18 por área comercial próximo a igreja **GRÁF. 28**.

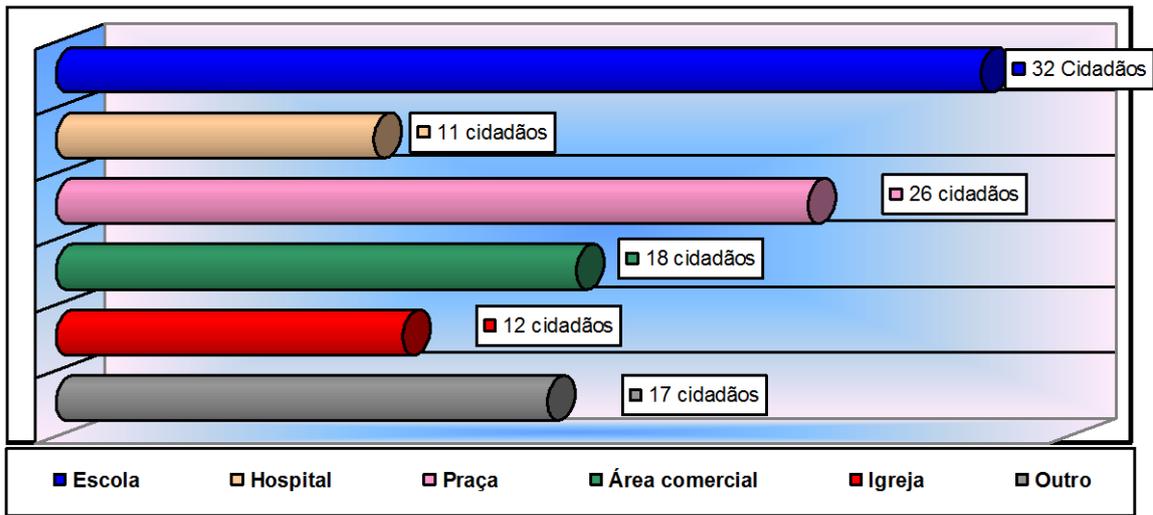


Gráfico 28 – Locais escolhidos para os atendimentos nos bairros da Unidade Móvel PAC CIDADE NOVA

No que tange o horário de atendimento a unidade móvel, 48% optaram pelo horário de funcionamento de 9h às 18h, de segunda a sexta. E com referência aos principais serviços a serem oferecidos pela unidade móvel os entrevistados optaram conforme **GRÁF. 29**.

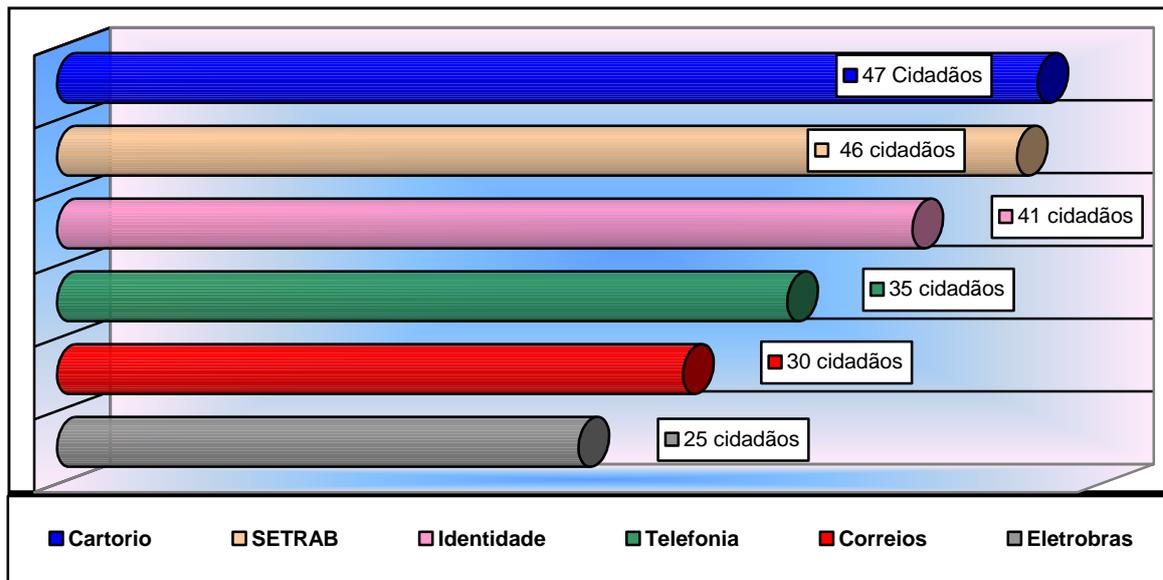


Gráfico 29- Principais serviços a serem oferecidos pela unidade móvel –PAC CIDADE NOVA

Esses usuários gostariam de ser comunicados sobre o deslocamento da unidade móvel através de propagandas na televisão 61%, pelos jornais 28% e carro de som 25%. Com relação a oitiva de palestras nas unidades móveis 62% optaram por palestras sobre campanhas de Saúde e 45% por Noções de Serviços públicos.

5.2 Análise da proposta de uma unidade móvel

O cenário das políticas públicas no Brasil, apresenta inúmeras inovações e abordagens para a melhoria do atendimento ao cidadão-usuário. Diante disso, a abordagem da criação de uma unidade móvel de atendimento, dentro do Programa Pronto Atendimento ao Cidadão-PAC na cidade de Manaus, busca avaliar as necessidades e perspectivas de benefícios para a população.

Diante da percepção dos usuários, conforme questionário aplicado nas 06 unidades, de forma unânime, a maioria dos entrevistados afirmaram como vantagem da implantação de uma unidade móvel a praticidade, a proximidade e a segurança.

Outro fator percebido pelos usuários é quanto à localização desta unidade móvel em um bairro, na sua maioria, posicionada próximo à principal escola pública do Bairro, de forma a ofertar os serviços essenciais.

Também foi destaque nas respostas, a preferência quanto ao horário de funcionamento da unidade móvel, sendo, portanto, no horário comercial de 08h às 17h e no sábado até as 12h.

A abordagem da pesquisa de campo realizada concluiu que, num universo de 624 (seiscentos e vinte e quatro) pessoas entrevistadas nos seis postos do PAC a procura pelos postos é determinada principalmente pela proximidade dos PAC's em relação às residências dos usuários.

Considerando que 49,68% do conjunto de entrevistados concordam ser uma ótima ideia a implantação de uma unidade móvel, acompanhados de 43,27% que consideram ser boa a ideia, ou seja, mais de 90% conseguem prever a viabilidade de implantação de uma unidade móvel.

A maioria dos usuários destes serviços pertencem aos bairros da zona oeste (20,83%), da zona leste (20,03%) e da zona norte (18,91%), enquadrando-se no perfil social, no que diz respeito a percepção salarial, de 1 a 3 salários mínimos (53,69%), comprovando assim, que a maioria dos usuários são de baixa renda e moradores da periferia de Manaus.

6 CONCLUSÕES

Neste capítulo, são apresentadas as conclusões obtidas como base nos modelos apresentados na revisão da literatura e, também a partir dos resultados que foram alcançados na análise do estudo de caso comparado aos objetivos propostos inicialmente.

A seleção dos serviços públicos a serem oferecidos pela Unidade Móveis, foram estabelecidos a partir do critério das demandas mais incidentes percebidas em todas as unidades, foram agrupadas e denominadas de Kit cidadão, tais serviços representam a significativa parcela de 24% da demanda em geral. Tais serviços são ofertados por 06 órgãos da Unidade relativo aos serviços prestados ao longo do ano de 2015.

As unidades que oferecem os serviços Kit Cidadão, que foram os selecionados são 05, sendo eles: Setrab, Receita Federal, Polícia Civil, Cartório, Exército que representam 24% da demanda, os benefícios estão relacionados à possibilidade de emissão com maior agilidade dos serviços de identificação civil, segurança pública.

Assim, os serviços selecionados a serem ofertados no PAC Móvel, são denominados de Kit cidadão e devem expressar de forma concreta a oferta de serviços que representem uma demanda social, podendo ampliar o seu alcance por meio de sua própria expansão e replicação em outras regiões, bem como por sua disseminação de elementos inerentes ao próprio modelo de unidade móvel.

A descrição da estrutura necessária, para oferecer os serviços selecionados, foi proposto considerando-se a instalação dos 06 órgãos prestadores dos serviços. A Unidade móvel consiste na estrutura de uma carreta medindo 60,80m². investimento que consistirá em R\$ 540.276 (Quinhentos e quarenta mil, duzentos e setenta e seis reais)

A apresentação da viabilidade econômica, é confirmada quando projetada baseada no resultado das unidades fixas face ao projeto de uma unidade móvel, desta forma é economicamente viável o projeto, assim, a gestão de projetos sociais não basta que o projeto tenha um resultado positivo. Para um projeto em desenvolvimento ser atrativo, é preciso que a quantidade de benefício social gerado, o retorno do projeto, seja melhor do que aquele que o Estado poderia obter com outros projetos para o mesmo fim. Por isso, se justifica a comparação com a outra opção, que seria a instalação de PAC's em prédios físicos.

A prestação dos serviços básicos de cidadania a partir do PAC móvel é viável economicamente, uma vez poderá proporcionar acessibilidade às unidades mais distantes da capital indo muito além do retorno do investimento financeiro que também será positivo quando aos benefícios que irá oferecer à população. O usuário, que, usualmente necessita se deslocar em grandes distâncias terá maior facilidade e acesso.

Assim, o estudo nos permite concluir que uma unidade móvel de atendimento pode se apresentar como alternativa viável economicamente para sua implementação, a inclusão e acessibilidade dos cidadãos aos serviços básicos de cidadania.

É importante destacar que esta alternativa não representa a sua totalidade dos problemas destacados ao longo desta dissertação, a unidade móvel pode ser útil como serviço auxiliar para execução das ações a fim de contemplar os usuários com presteza na resposta às suas demandas mais urgentes, ou em casos que não justifique a implementação de um posto fixo de atendimento ou mesmo em locais de difícil acesso.

Como foi possível observar pelos dados estatísticos fornecidos pelo Departamento do PAC, atualmente em torno de 62% da estrutura atende a serviços privados terceirizados (banco e fotocopiadora), desta feita, 38% dos serviços são prestados pelas Entidades Governamentais.

Os serviços prestados pelas entidades governamentais nos postos do PAC, incluem os serviços de identificação civil (24%), denominados de KIT Cidadão, que visam garantir a cidadania desde o Nascimento até primeiro emprego, tais como a emissão de certidão de nascimento e carteira de trabalho.

A oferta dos serviços de identificação civil através de uma unidade móvel, podem trazer benefícios para a gestão pública e principalmente para a população usuária. Conforme pode-se depreender das observações feitas até aqui, a proposta de uma Unidade itinerante do PAC pode promover eficiência e qualidade operacional. Estes, por sua vez, se traduzem em benefícios econômicos e sociais, tanto para o cidadão, que terá acesso com maior facilidade quanto para o Estado que dispensará o investimento em uma estrutura fixa complexa e mais onerosa.

No que se refere ao cidadão, pode-se considerar que uma unidade móvel de fato facilita a sua vida. Podendo resolver boa parte de suas demandas e problemas num único lugar. O usuário com a maior proximidade poderá ser atendido com maior

agilidade, economizado tempo e dinheiro. Economiza tempo com deslocamentos na capital, enfrentando filas na espera por documentos. Economiza dinheiro também nos gastos de locomoção e principalmente no pagamento a intermediários.

Ganha o usuário também na qualidade e eficiência do atendimento, na medida em que lida com atendentes especialmente treinados para resolver seus problemas e dispõe de um sistema de acompanhamento e avaliação dos serviços oferecidos, finalmente, ganha no conforto, visto que é recebido num ambiente com instalações e equipamentos adequados.

Do ponto de vista do Estado, pode-se citar o aumento da eficiência na prestação dos serviços, redução dos custos, ao menos em termos relativos. Essa redução se expressa tanto na maior produtividade do pessoal e nos ganhos de escala obtidos com a concentração dos serviços num único espaço, levando a uma utilização eficiente dos equipamentos públicos.

No campo científico, este trabalho é importante para integrar o número de referências na área de gestão pública. Acrescenta-se como um estudo viável e com possibilidade efetiva aplicação no Estado do Amazonas, tratando-se de um modelo contemporâneo que pode enriquecer o meio acadêmico com conteúdo a respeito das modalidades possíveis do Programa de Pronto Atendimento ao Cidadão.

Dessa forma, este trabalho cumpriu os objetivos propostos uma vez que analisou a viabilidade econômica de uma unidade itinerante do PAC, utilizando-se de instrumentos de coleta tais como entrevistas, análise documental, observação direta e roteiro de entrevista que foram aplicados em 06 unidades ativas ao longo do ano de 2015 e 2016, destacando-se alguns aspectos tais como:

- ✓ A pesquisa foi desenvolvida respeitando as restrições impostas pela organização estudada, pois esta não autorizou a divulgação da previsão orçamentária.
- ✓ Com a análise do estudo de caso nas 06 Unidades foi concretizado o objetivo geral em demonstrar a viabilidade econômica de implantação de um Pronto Atendimento ao Cidadão Móvel / PACM;
- ✓ Foram selecionados os serviços a serem possivelmente ofertados em uma unidade móvel;
- ✓ Foram aplicados questionários e analisados documentos dos serviços executados entre 2014 e 2015 nas Unidades Fixas proporcionando análise de viabilidade econômica.

- ✓ Conseguiu descrever a estrutura do veículo automotor que irá transportar a unidade para oferta um serviço com conforto, comodidade e segurança;
- ✓ Analisou-se a viabilidade econômica de uma unidade móvel para sua implantação comparando a quantidade de pessoas atendidas, custos de uma unidade fixa e uma unidade móvel, e;
- ✓ Permitiu-se realizar uma análise crítica construtiva da importância de uma unidade móvel para ofertas de serviços, mesmo com reduzida literatura relacionadas a este assunto.

Como recomendação para trabalhos futuros, sugere-se o estudo referente ao gerenciamento de demanda, contribuindo para o aprimoramento das atividades em uma unidade móvel.

Outra recomendação refere-se ao estudo da localização, recursos humanos e estudos para aplicação de ferramentas de gerenciamento de projetos tais como a utilização do PMBook ou outra ferramenta. Outro sim, um comparativo referente ao valor de aluguel de uma unidade fixa & o valor da implementação de uma unidade móvel.

REFERÊNCIAS

AMAZONAS, Governo do Estado. **Decreto 125 de 15 de setembro de 1997. Cria o Programa de Pronto Atendimento ao Cidadão –PAC e de outras providencias.** Diário Oficial do Estado do Amazonas. Manaus segunda feira 15 de setembro de 1997.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS-ABNT. **Chapas e bobinas de aço revestidas com zinco ou liga zinco-ferro pelo processo contínuo de imersão a quente. Parte 1: Requisitos.** 2012. Disponível em <www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwj0q6y3NAhWDQpAKHUhoCZQQFggeMAA&url=https%3A%2F%2Fwww.abntcatalogo.com.br%2Fnorma.aspx%3FID%3D193426&usq=AFQjCNEI07iE7yid6NI23xQRmgYTWEzO1A>. Acesso em 12.jun.2016.

AMATO NETO, J. **Redes de cooperação produtiva e clusters regionais: oportunidades para as pequenas e medias empresas.** São Paulo: Atlas, 2008.

BANCO MUNDIAL. **World Development Indicators Database.** Total GDP 2002. World Bank, July 1996. Disponível em: <<http://www.worldbank.org/data/databytopic/GDP.pdf>>. Acesso em: 2 jan. 1997.

BASTOS, C.R. **Curso de direito constitucional** 7. ed. São Paulo, Saraiva, 1984.

BALBINOTTO NETTO, Giacomo. **A Indexação Salarial: Teoria e Evidência.** Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação em Economia da Faculdade de Ciências Econômicas da UFRGS como quesito parcial para obtenção do título de Mestre em Economia. Porto Alegre, 2011.

BERNSTEIN, Peter L; DAMODARAN, Aswath. **Administração de Investimentos.** Porto Alegre: Bookman, 2000.

BRASIL. Lei 13.146, de 06 de julho de 2015. **Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).** Disponível em <www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm>. Acesso em 01 de jun. de 2016.

_____, Lei 9.666, de 21 de junho de 1993. **Lei Brasileira de licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.** Disponível em <www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8666cons.htm>. Acesso em 04 de abril de 2016.

_____, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. **Unidade de atendimento integrado: como implantar.** Secretaria de Gestão. - Brasília: MP, 2002.

BRUNI, A. L.; FAMÁ, R. **As Decisões de Investimentos - Com aplicações na HP12C e Excel.** São Paulo: Atlas, 2003.

CAMPOS, Vicente Falconi. **Gerenciamento da Rotina do Trabalho do Dia-a-Dia.** Belo Horizonte: Editora de Desenvolvimento Gerencial, 2002.

CARVALHO, Elieze Bulhões de, Rocha Carlos Henrique. **Metodologia de Análise da Viabilidade Econômica de Investimentos em Infraestrutura Governamental de Transportes Hidroviário, Utilizando a Teoria das Opções Reais.** - Universidade de Brasília – 2013. Disponível em http://www.anpet.org.br/ssat/interface/content/autor/trabalhos/publicacao/2013/279_RT.pdf, acesso: 06.jul.2016.

CAYRES, Domitila Costa. **Sociedade civil e estado: a autonomia revisitada.** Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Santa Catarina Florianópolis, SC, 2009.

CONTADOR, C. R. **Projetos Sociais: avaliação e prática.** 4 ed., São Paulo, Atlas. 2008.

COUTINHO, Carlos Nelson. **Cidadania e Modernidade.** São Paulo: Revista Perspectivas, nº 22, 1999.

CRUZ, Roseane Terezinha Colaço. **Proposta para Analisar a Qualidade do Atendimento oferecido pela seção de Produtor Rural da Prefeitura Municipal da Lapa.** Universidade Federal do Paraná-UFP. 2011.

CUNHA, Carlos Mendes da Silveira. **O Conceito de Serviço Público: O caso do serviço público postal e a era digital.** Brasília-DF: 24 jul.2008. Disponível em: <<http://www.clubjus.com.br/cbjur.php?artigos&ver=2.19950>>. Acesso em: 30. Jan de 2016.

CURY, Antônio. **Organização e métodos uma visão holística, perspectiva comportamental e abordagem contingencial,** São Paul, SP, 2007.

DALLARI, Dalmo. **Direitos Humanos no Brasil.** Disponível em: <<http://www.dhnet.org.br/direitos>>. Acesso em: 10.fev. 2016.

DENHARDT, R. B; DENHARDT, J. V. **The new public service: Serving rather than steering.** Public administration review, v. 60, n. 6, nov./dez. 2000.

DIAS, Marco Aurélio P. **Administração de Materiais: Princípios, Conceitos e Gestão.** 5ª. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito administrativo.** 19.ed. São Paulo: Atlas, 2006.

E-CIVIL. **Dicionário on line da Construção Civil -E-Civil.** Disponível em: www.ecivilnet.com/dicionario/desktop/download.php. Acesso em 18. Jul. 2016.

FADEL, Marianella A. Ventura; REGIS FILHO, Gilsée Ivan. **Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso.** RAP –Revista de Administração Pública, v. 43, n. 1. 2009.

FARAH, M. F. S. **Inovação e governo local no Brasil contemporâneo.** In. JACOBI, P.

FELISBERTO, Nilzo. **Reforma do Estado: A Experiência de Santa Catarina**. Dissertação de Mestrado em Direito da Universidade Federal de Santa Catarina-UFSC. 2008.

FERREIRA, J. A. S. **Finanças Corporativas: conceitos e aplicações**. São Paulo: Pearson/Prentice Hall, 2005

FILELLINE, Alfredo, 1930 – **Economia do Setor Público**/ Alfredo Filelline, -- São Paulo: Atlas, 3º ed 1994.

FITZSIMMONS, James A. FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. Tradução Jorge Ritter. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2007.

GENOSO, Gianfrancesco. **Princípio da Continuidade no Serviço Público**. Dissertação de Mestrado em Direito Universidade de Direito- USP. 2011.

GONÇALVES, Emília Maria. **Análise de processos de gestão administrativa: o caso do Serviço de Atendimento ao Cidadão**. Dissertação de Mestrado. Salvador, UFBA, Escola de Administração, 2001.

_____, Emília Maria. **Serviço de atendimento ao cidadão: modelo organizacional para melhoria na prestação de serviço público**. VII Congresso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal, 8-11 Oct. 2002.

GIACOMIN, Jacksson Hester, **Estudo De Viabilidade Econômico-Financeira De Uma Microcervejaria No Estado De Santa Catarina**, Florianópolis, 2008. <http://tcc.bu.ufsc.br/Economia291808>, acesso: 01/06/2016.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar Projetos de Pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GITMAN, L. **Princípios de Administração Financeira**. 7.ed. São Paulo: Harbra, 2002.

GONÇALVES, A. **Excelência no Atendimento: Atraindo, Convertendo e Fidelizando**. Cliente. Disponível em :<
<http://www2.uol.com.br/canalexecutivo/artigosjus4.htm>>. Acesso em 10.jul.2015.

GONZALEZ. Fernando Herrera. **Como a eficiência é obtida?**. Disponível em <<http://www.mises.org.br/Article.aspx?id=134>>. Acesso em :09.jun.2016.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Amazonas. Manaus**. Disponível em< cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?codmun=130260>. Aceso em 28.jun.2016.

JARDIM, Gilson. Gerente da Fusa Unidades Móveis. Entrevista. Bauru, 2010.

JOHNSTON, Robert. CLARK, Graham. **Administração de operações de serviço**. tradução Ailton Bomfim Brandão; revisão técnica Henrique Luiz Corrêa. Título

original: *Service operations management*.-1. Ed. – 7. Reimpr.- São Paulo: Atlas, 2012.

KETTL, D. F. **A revolução global: reforma da administração do setor público**. In: PEREIRA, L. C. B; SPINK, P. Reforma do Estado e administração pública gerencial. 7ª edição. São Paulo: Fundação Getúlio Vargas. 2006.

KERSTENETZKY, Celia Lessa. **O Estado do Bem-Estar Social na Idade da Razão**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

KRAYCHETE, G. **Como fazer um estudo de viabilidade econômica**, 1997. Disponível em: <<http://www.capina.org.br/download/pub/ve1997.pdf>>. Acesso: 08.jul.2016.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços**. 5º. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

LUIZ, Lindomar Teixeira. **A cidadania no espaço público e privado**. Tese – Doutorado – Serviço Social – Faculdade de História, Direito e Serviço Social – UNESP. 2006.

MARQUES, Wagner Luiz. Viabilidade **Econômica, Gráfica Vera Cruz, Cianorte**. – Paraná – Clube dos Autores – 2013.

MATIAS-PEREIRA, José. **Curso de Administração Pública: foco nas instituições e ações governamentais**. São Paulo: Atlas, 2009.

MEIRELLES, H.L. **Direito administrativo brasileiro**. 11. ed. São Paulo, Revista dos Tribunais, 2001.

MELLO, Carlos Henrique Pereira. **Gestão do Processo de Desenvolvimento de Serviços**. ...[et al] - - São Paulo: Atlas, 2010.

MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick. (coordenador). **Metodologia de Pesquisa em Engenharia de Produção e Gestão de Operações**. 2.ed. Rio de Janeiro: Elsevier: ABEPRO, 2012.

MOTTA, R. da R. e Calôba, G. M. (2002) - **Análise de Investimentos: Tomada de decisão em projetos industriais**. São Paulo: Atlas.

MOURA, E. D. A. **Estudo de suspensões passiva, semi-ativa MR e ativa**. Dissertação (Mestrado) - Departamento de Engenharia Mecânica, Instituto de Engenharia Mecânica, Universidade Federal de Itajubá – UNIFE, Itajubá, 2003.

NEVES, Roberto de Castro. **Crises empresariais com a opinião pública: como evitá-las e administrá-las: casos e histórias**. Rio de Janeiro: Mauad, 2002.

OLIVEIRA, Denis Renato de. **Unidade de Atendimento Integrado (UAI): um estudo de políticas públicas para o fortalecimento da cidadania no Estado de Minas Gerais**. Ribeirão Preto. 2014.

OUVIDORIA, Governo do Estado do Amazonas. **Como implementar uma ouvidoria.** 2009.

PAES DE PAULA, Ana Paula. **Administração Pública Brasileira Entre o Gerencialismo e a Gestão Social** RAE-Revista de Administração de Empresas, vol. 45, n. 1, jan-mar 2005 Disponível em <<http://dx.doi.org/10.1590/S0034-75902005000100005>>. Acesso em 02.06.2016.

PEREIRA, P. A. **Política Social: temas & questões.** São Paulo: Cortez, 2008.

PEREIRA, José Matias. **Parcerias estratégicas flexíveis: concepção e fundamentos da teoria.** Contribuição para Economia. Disponível em: <<http://www.eumed.net/ce/2010b/>>. Acesso em 11 de dez.2015.

PINHO, J. A. (Org). **Inovação no campo da gestão pública local: novos desafios, novos patamares.** Rio de Janeiro: FGV. 2006.

RAMOS, Alexandre Ule. **Guia de compra Tempra Turbo.** Revista WebMotors, 2007.

RAO, Singiresu. **Vibrações mecânicas.** 4 ed. Pearson Prentice Hall, 2009.

REIS, Elisa P. **Reflexões leigas para a formulação de uma agenda de pesquisa em políticas públicas,** Revista Brasileira de Ciências Sociais, São Paulo, v. 18, n. 51, p. 11-14, fev. 2003.

REZENDE, J. L. P.; OLIVEIRA, A. D. **Análise econômica e social de projetos florestais: matemática financeira, formulação de projetos, avaliação de projetos, localização de projetos, análise de custo-benefício.** Viçosa: Ed. UFV, 1993.

RIBEIRO, Paulo Silvino. **"O papel do Estado como agente econômico contra a mão invisível do mercado"; Brasil Escola.** Disponível em: <<http://brasilecola.uol.com.br/sociologia/o-papel-estado-como-economico-contra-mao-invisivel-mercado.htm>>. Acesso em 12.Jul 2016.

RIZZO JUNIOR, Ovídio. **Controle Social Efetivo de Políticas Públicas.** Dissertação de Doutorado Direito Econômico e Finanças pela Universidade de São Paulo –USP. 2009.

RODRIGUES, Kênia Fernandes de Castro; ROZENFELD, H. (2009). **Melhores Práticas – Análise de Viabilidade Econômica** – artigo disponível em <http://www.portaldeconhecimentos.org.br/index.php/por/content/view/full/9502>, acesso: 06/07/2016.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projeto de Estágio e Pesquisa em Administração.** 3 Ed. São Paulo: Atlas,2005.

SCHWARTZMAN, S. **Ciência, universidade e ideologia: a política do conhecimento.** Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2008.

Disponível em: <http://www.schwartzman.org.br/simon/polcon.pdf>. Acesso em 12.Jul.2016.

SCHELLONG, A. **Citizen Relationship Management: a study of CRM in Government**. European University Studies: Frankfurt, 2008.

SECRETARIA ESTADUAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E ESPORTES - SEDESE. **Caderno de Assistência Social: trabalhador**. Belo Horizonte: NUTASS/UFMG, 2006.

SCHELLONG, A. **Citizen Relationship Management: a study of CRM in Government**. European University Studies: Frankfurt, 2008.

SHIGUNOV, Tânia Regina Zunino. **A qualidade dos serviços contábeis como ferramenta de gestão para os escritórios de contabilidade**. Revista Brasileira de Contabilidade, n. 149, set./out. 2004. Disponível em: <www.cfc.org.br/uparq/RBCResumo149.pdf>. Acesso em 10 dez de 2015.

SIMIONATTO, Ivete. **Estado e Sociedade Civil em tempos de globalização: reinvenção da política ou despolitização?** In: *Ágora*, Rio de Janeiro, 2006.
PAES DE PAULA, A, P. **Por uma nova gestão pública: limites e potencialidades da experiência contemporânea**. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

SPRATT, C.; WALKER, R.; ROBINSON, B. Mixed research methods. **Practitioner Research and Evaluation Skills Training in Open and Distance Learning**. Commonwealth of Learning, 2004. Disponível em:<<http://www.col.org/SiteCollectionDocuments/A5.pdf>> Acesso em: 01 dez de 2015.

SURUAGY, Luis Carlos Fernandes. **Governança no serviço público: um estudo sobre a gestão da qualidade do atendimento, na agência da Previdência Social de Garanhuns**. Dissertação de Mestrado em Gestão Pública. Universidade Federal de Pernambuco, Recife 2011.

TOSTES, Luiz Edgar. **Campismo no Brasil - Artigo para o editorial do site Acamp**. 2001. Disponível em <<http://www.acamp.com.br/acamp/CampismoLET.cfm>>. Acesso em 12 abr 2015.

VALLE, André Bittencourt et al. **Fundamentos do gerenciamento de projetos**. Rio de Janeiro: FGV, 2007.

VAZ, J. C. (2000) “**Ouvidoria Pública**”, in Paulista V., 125 Dicas: Ideias para a Ação Municipal. São Paulo: Instituto Polis.

VERAS, L. L. **Matemática financeira: uso de calculadoras financeiras, aplicações ao mercado financeiro, introdução à engenharia econômica, 300 exercícios resolvidos e propostos com respostas**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 13 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

VIANA, Rosélia Araújo. **Relações Pública e Ouvidoria**. Dissertação –Mestrado- Comunicação Social- Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul- PUCRS.2008.

VIEIRA. E. **Democracia e política social**. São Paulo: Cortez, 1992.

VIGODA, E. **From responsiveness to collaboration: Governance, citizens, and the next generation of public administration**. Public Administration Review, 2002.

YIN, Robert K. Estudo de Caso: **Planejamento e Métodos**. Tradução Ana Thorell; revisão técnica Cláudia Damacena. 4 ed. Porto Alegre: Bookman 2010.

APÊNDICE A: QUESTIONÁRIO APLICADO AO CIDADÃO USUÁRIO DOS SERVIÇOS DO PAC.

CARTA DE APRESENTAÇÃO DO QUESTIONÁRIO APLICADO

O (A) Sr (a) foi selecionado (a) e está sendo convidado (a) para participar da pesquisa intitulada: **SERVIÇO PÚBLICO: VIABILIDADE ECONÔMICA DE UMA UNIDADE MÓVEL DO SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO (PAC) NA CIDADE DE MANAUS**, tendo como objetivo demonstrar a viabilidade social de implantação de uma PAC Móvel.

Convidamos o (a) senhor (a) a colaborar de forma **voluntária** com esta pesquisa. Sua participação consistirá em responder as perguntas a serem realizadas sob a forma de questionário de modo presencial, com perguntas específicas sobre o assunto a ser estudado. As perguntas aqui anexadas estarão disponíveis para serem lidas e respondidas caso haja aceitação em participar da pesquisa supramencionada.

Suas respostas serão ajustadas de forma **anônima e confidencial**, isto é, em momento algum será divulgado seu nome em qualquer fase do estudo. Os dados coletados serão utilizados apenas nesta pesquisa e os resultados deverão ser veiculados por meio de artigo científico, dissertação e outros, sem que haja possibilidade de identificação do entrevistado/cidadão

Sua participação é voluntária, ou seja, a qualquer momento você pode **recusar-se** a responder qualquer pergunta ou desistir de participar e **retirar seu consentimento**. O (A) Senhor (a) não terá nenhum custo ou quaisquer compensações financeiras. Não haverá riscos de qualquer natureza relacionada à sua participação.

O **benefício** os dados obtidos na pesquisa fornecerão informações que poderão a ser utilizados para melhorar a logística, a qualidade de oferta de serviços, a melhoria no atendimento, a redução e otimização do atendimento em uma unidade móvel do PAC. O **risco** relacionado a presente investigação apresenta um risco mínimo aos participantes devido a exposição dos dados dos questionários aos participantes cabendo a estes últimos, o sigilo e a ética em relação a estes dados que serão obtidos diretamente dos questionários.

Questionário de Pesquisa

Faixa etária : <input type="checkbox"/> menor de 18 anos		<input type="checkbox"/> 30 a 40 anos	<input type="checkbox"/> 20 a 30 anos	Sexo : <input type="checkbox"/> Masculino	
<input type="checkbox"/> 18 a 20 anos		<input type="checkbox"/> mais de 40 anos		<input type="checkbox"/> Feminino	
Dia da Semana: _____			Horário: <input type="checkbox"/> Manhã <input type="checkbox"/> Tarde		
PAC visitado: <input type="checkbox"/> PAC EDUCANDOS		<input type="checkbox"/> PAC ALVORADA	<input type="checkbox"/> PAC CIDADE NOVA		
<input type="checkbox"/> PAC SÃO JOSÉ		<input type="checkbox"/> PAC COMPENSA	<input type="checkbox"/> PAC PORTO	<input type="checkbox"/> Menos de 1 salário mínimo	
Bairro : _____		Zona da Cidade : _____		Perfil Social: <input type="checkbox"/> De 1 a 3 salários mínimos	
Por que procurou este posto PAC ?				<input type="checkbox"/> Mais de 4 salários mínimos	
<input type="checkbox"/> Próximo de casa		<input type="checkbox"/> Próximo ao local de trabalho		<input type="checkbox"/> Outros : _____	
Que tipo de serviço você procura no PAC ?					
<input type="checkbox"/> Águas do Amazonas	<input type="checkbox"/> IPTU (SEMEF)	<input type="checkbox"/> Pagamentos e CPF (Correios)			
<input type="checkbox"/> Manaus Energia	<input type="checkbox"/> Registro de Nascimento (Cartório)	<input type="checkbox"/> Separação Judicial Pensão Alimentícia Guarda de Filhos (Defensoria Pública)			
<input type="checkbox"/> TELEMAR	<input type="checkbox"/> Pagamentos Diversos (Bradesco)	<input type="checkbox"/> Fotos e Cópias			
<input type="checkbox"/> PROCON	<input type="checkbox"/> Carteira de Trabalho/ Seg. Desemprego (SETRACI)	<input type="checkbox"/> TRT			
<input type="checkbox"/> IPVA (DETRAN)	<input type="checkbox"/> Direitos Trabalhistas (DRT)				

Você conhece outros serviços do PAC ? Sim Não

Que outros serviços você gostaria que fossem oferecidos no PAC ?

Como você classifica o atendimento no PAC ? Ótimo Bom Regular

Você está satisfeito com o horário e dias de atendimento do PAC ?

Segunda a Sexta-feira das 8 às 17 horas Sim Não Obs: _____

O que você acha de uma unidade móvel do PAC (ônibus) ?

Ótima idéia Boa idéia Não acho que irá funcionar

Quais as vantagens da Unidade Móvel do PAC?

Segurança Praticidade Outros: _____

Em que local do seu Bairro você gostaria de ser atendido por esta Unidade Móvel ?

Escola Hospital Praça Área Comercial Igreja Outro: _____

Qual seria o horário adequado de atendimento dessa Unidade Móvel ?

8 às 17 horas 9 às 18 horas Outro: _____

Quais os dias da semana ?

Segunda a sábado Segunda a sexta-feira Sábados e Domingos Outros: _____

Que serviços você gostaria de ter acesso nessa unidade móvel ?

Águas do Amazonas IPTU (SEMEF) Pagamentos e CPF (Correios)

Manaus Energia Registro de Nascimento (Cartório) Separação Judicial
Pensão Alimentícia
Guarda de Filhos
(Defensoria Pública)

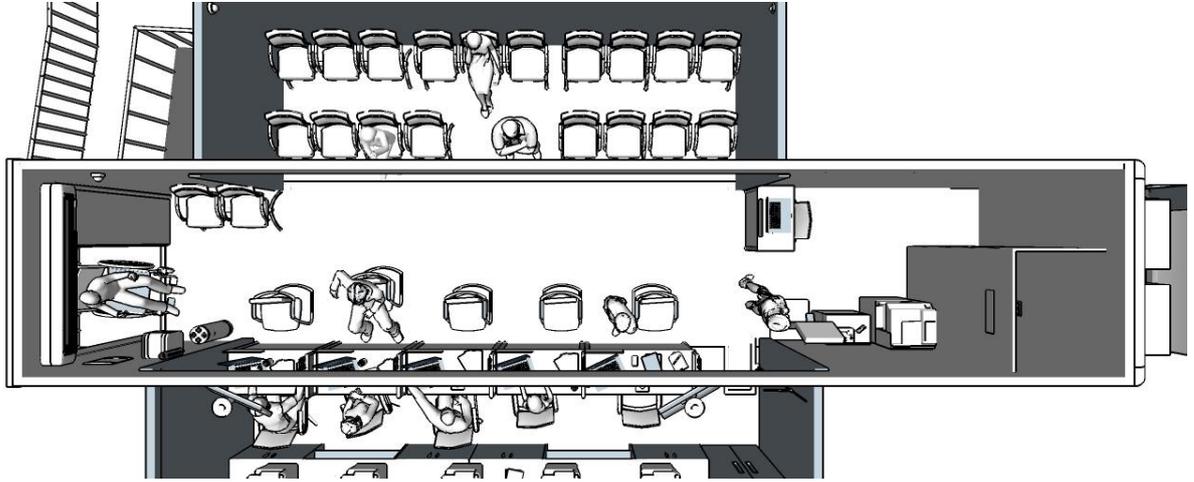
TELEMAR Pagamentos Diversos (Bradesco)

PROCON Carteira de Trabalho/ Seg. Desemprego (SETRACI)

IPVA (DETRAN) Direitos Trabalhistas (DRT)

Fotos e Cópias Outros: _____

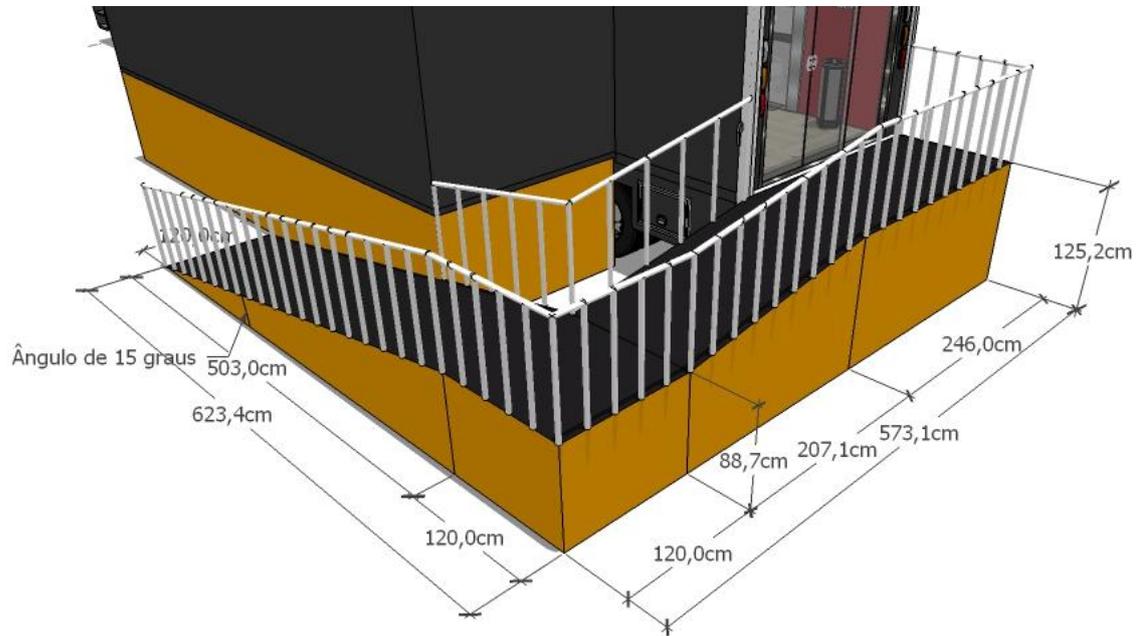
APENDICE B – LAYOUT INTERNO DA UNIDADE DO PAC MÓVEL



APENDICE C – IMAGEM EXTERNA DA UNIDADE MÓVEL



APENDICE D - IMAGEM DA RAMPA UNIDADE MÓVEL



ANEXO A – LISTA DE SERVIÇOS PRESTADOS NO PAC

ÓRGÃO		SERVIÇOS OFERECIDOS
CARTÓRIO 4º OFÍCIO	1	Autenticação de Documentos
	2	Ação de Alimentos
	3	Alvará Judicial
	4	Audiências
	5	Clientes Novos
	6	Conversão de Separação em Divórcio
	7	Divórcio Litigioso
	8	Divórcio Consensual
	9	Execução de Alimentos
	10	Guarda de Menor
	11	Investigação de Paternidade
	12	Oferecimento de Pensão
	13	Orientação Judicial
	14	Reconciliação
	15	Reconhecimento de Paternidade
	16	Retornos
	17	Revisional de Alimentos
	18	Separação de Corpos
	19	Separação Judicial Consensual
	20	Tutela
DETRAN	21	Cancelamento de Protocolo
	22	Emissão de 2ª via DUAL
	23	Extrato Valor de Serviços
	24	Inf. de mudança de cat. Habilitação
	25	Inf. Emplacamentos veículos de outro est
	26	Inf. sobre 1ª via de habilitação
	27	Inf. sobre 2ª via de habilitação
	28	Inf. sobre habilitação emitida
	29	Inf. Sobre renovação de habilitação
	30	Inf. Resultados exame direção
	31	LADV
	32	Licenciamento Anual
	33	Pagamento de Multas
	34	Remarcação de exame de Direção
	35	Remarcação de exame de Legislação
	36	Remissão de protocolo
	37	2ª via de protocolo
	38	Solicitação de 2ª via de Lacre
	39	Solicitação entrada 1ª via habilitação
	40	Solicitação entrada 2ª via habilitação
	41	Solicitação de renovação de CNH
	42	Solicitação entrada troca de categoria

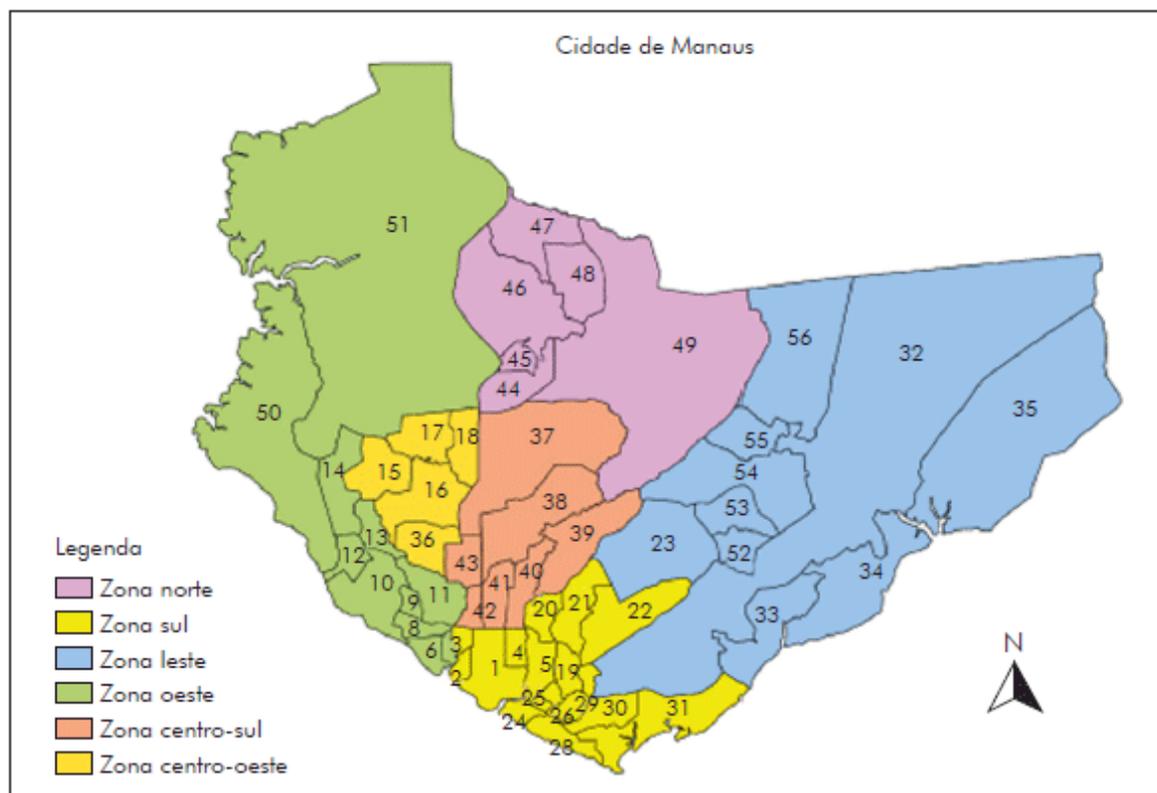
ELETROBRAS	43	Solicita alterar vencimento optativo	
	44	Solicita analise de cancelamento de faturas	
	45	Solicita analise de retificação	
	46	Solicita analise transferencia de débitos	
	47	Arriar ramal de auto religação	
	48	Atualização cadastral	
	49	Conta não creditada	
	50	Colocação de medidor	
	51	Corte extra	
	52	Devolução em KWh pagas a maior	
	53	Desligamento na unidade consumidora	
	54	Emissão de Fd normal	
	55	Emissão 2ª via	
	56	Manutenção em rede de distribuição	
	57	Manutenção em cp-rede	
	58	Mudança ramal	
	59	Mudança do tipo de ligação	
	60	Parcelamento	
	61	Podagem de árvore	
	62	Posição de O. (Inspenção)	
	63	Reavisar cliente	
	64	Recebimento de leitura	
	65	Religação de urgência	
	66	Religação de Corte Simbólico	
	67	Religação normal de corte	
	68	Religação normal reativando faturamento	
	69	Religar cliente aguardando analise	
	70	Ret/subst/fixação/medidor normal	
	71	Transferência de nome	
	72	Vistoria para confirmar leitura (BIP) 75	
	73	Vistoria na medição (72)	
	74	Informações sobre empresa empregado	
	75	Informações sobre serviço de plantão	
	76	Informações sobre parcelamento	
	77	Posição de serviços solicitados	
	78	Situação do imóvel com débito	
	79	Outras solicitações	
		80	Aumento de consumo
		81	Aumento do valor da fatura (encargos)
		82	Danos elétricos
		83	Deficiência de serviços
		84	Retificação com emissão de FD
		85	Serviços não executados no prazo
		86	Reclamação de serviços leitura e entrega de fatura
		87	Reclamação improcedente

	88	Reclamação por outro motivo
FOTOCOPIADORA	89	Cópia Preta e Branco
	90	Foto 3X4 instantânea
	91	Plastificação
	92	Acompanhamento
OUVIDORA	93	Encaminhamento
	94	Informações/Orientações
	95	Intermediação
	96	Outras Manifestações
	97	Recebimento de Denúncias
	98	Recebimento de Reclamações
	99	Recebimento de Solicitações
	100	Recebimento de Sugestões
POLÍCIA CIVIL	101	1ª via de Carteira de Identidade
	102	2ª via de Carteira de Identidade
	103	Solicitação de Antecedentes Criminais
SEFAZ	104	Emissão de 2ª via de IPVA
	105	Emissão de 2ª via de notificação
	106	Emissão de DAR
	107	Emissão de DAR avulso
	108	Extrato de IPVA
	109	GDEF - Gestão de Débitos Fiscais
	110	Informações cadastrais
SEMEF	111	Atualização do ISS
	112	Certidão Negativa de Débito
	113	Consulta de processo
	114	Diversos IPTU
	115	Emissão de guias de recolhimento
	116	Emissão de BIM,BCI e Nota Fiscal de serviço
	117	Emissão de extrato de déb. de ISS,IPTU, alvará
	118	Emissão de sub parcelas
	119	Emissão de taxa
	120	Emissão do histórico de baixa
	121	Imunidade ISS, Org. público Fed. Munic.
	122	Imunidade IPTU,ISS.
	123	Isonção IPTU
	124	Isonção IPTU habitação econômica
	125	Isonção IPTU localizado centro histórico
	126	Lançamento de Base de Calculo de ISS
	127	Parcelamento de débitos ISS,IPTU,alvará
	128	Prescrição IPTU
	129	Remissão IPTU
	130	Revisão IPTU
SETRAB	131	Atendimento seguro desemprego
	132	Emissão de 1ª via Carteira de Trabalho

	133	Emissão de 2ª via Carteira de Trabalho
SINETRAM	134	Bloqueio passa fácil estudantil
	135	Desbloqueio do passa fácil estudantil
	136	Emissão de cartão passa fácil cidadão
	137	Emissão de 1ª via do cartão passa fácil estudantil
	138	Emissão 2ª via do cartão passa fácil estudantil
	139	Emissão 2ª via do cartão vale transporte
	140	Recarga de crédito
	141	Venda de crédito passa fácil
Receita Federal	142	1ª via de CPF
	143	2ª via de CPF
Alistamento Militar	144	Solicitação de Alistamento Militar

Fonte: Departamento do PAC (2015)

ANEXO B – MAPA TERRITORIAL DAS ZONAS E BAIRROS DE MANAUS



1: Centro; 2: Nossa Senhora Aparecida; 3: Presidente Vargas; 4: Praça 14 de Janeiro; 5: Cachoeirinha; 6: São Raimundo; 7: Glória; 8: Santo Antônio; 9: Vila da Prata; 10: Compensa; 11: São Jorge; 12: Santo Agostinho; 13: Nova Esperança; 14: Lírio do Vale; 15: Planalto; 16: Alvorada; 17: Redenção; 18: Bairro da Paz; 19: Raiz; 20: São Francisco; 21: Petrópolis; 22: Japiim; 23: Coroado; 24: Educandos; 25: Santa Luzia; 26: Morro da Liberdade; 27: Betânia; 28: Colônia Oliveira Machado; 29: São Lázaro; 30: Crespo; 31: Vila Burity; 32: Distrito Industrial; 33: Mauazinho; 34: Colônia Antônio Aleixo; 35: Puraquequara; 36: Dom Pedro I; 37: Flores; 38: Parque 10 de Novembro; 39: Aleixo; 40: Adrianópolis; 41: Nossa S. das Graças; 42: São Geraldo; 43: Chapada; 44: Colônia S. Antônio; 45: Novo Israel; 46: Colônia Terra Nova; 47: Santa Etelvina; 48: Monte das Oliveiras; 49: Cidade Nova; 50: Ponta Negra; 51: Tarumã; 52: Armandó Mendes; 53: Zumbi dos Palmares; 54: São José Operário; 55: Tancredo Neves; 56: Jorge Teixeira.

FIGURA 01 – Identificação das Zonas e Bairros da Cidade de Manaus (2014)

Fonte: ARAÚJO (2013)

ANEXO C – DECRETO DE CRIAÇÃO DO PAC

DIÁRIO OFICIAL

ESTADO DO AMAZONAS GOVERNO AMAZONINO MENDES

Manaus, segunda-feira, 15 de setembro de 1997

Número 28.784 ANO CII

PODER EXECUTIVO

DECRETO N. 16.812/DE 15 DE SETEMBRO DE 1997

CRIA Grupo Especial de Assessoramento Técnico e Operacional no Gabinete do Vice-Governador do Estado do Amazonas, e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO AMAZONAS, usando das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 54, VIII da Constituição Estadual,

DECRETA:

Art. 1.º - Fica criado, no Gabinete do Vice-Governador do Estado do Amazonas, Grupo Especial de Assessoramento Técnico e Operacional, destinado a executar as atividades relativas à implantação e manutenção dos serviços do Programa de Pronto Atendimento ao Cidadão-PAC, pelo período de 120 (cento e vinte) dias, a partir da publicação deste Decreto.

Art. 2.º - Da estrutura do Grupo Especial de Assessoramento Técnico e Operacional, instituído pelo artigo anterior, serão designados por ato do Secretário do Gabinete do Vice-Governador do Estado do Amazonas a falta ou a preterição da gratificação prevista no inciso X, do artigo 90, da Lei n. 1.762, de 14 de novembro de 1986, respectiva a quantidade e os valores estabelecidos pelo Anexo Único, deste Decreto.

Parágrafo único - A gratificação de que trata este artigo será a contada de Anexo Único deste Decreto.

Art. 3.º - A gratificação pela participação no Grupo Especial de Assessoramento Técnico e Operacional sobressalirá desonras relativas ao trabalho no serviço, sendo devida independentemente dos afastamentos por motivo de:

- I - férias;
- II - licença para tratamento de saúde;
- III - licença para reposição de gestante;
- IV - licença especial;
- V - serviço de jur.;
- VI - serviço militar ou eleitoral obrigatório.

Art. 4.º - Revogadas as disposições em contrário, este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, retroagindo seus efeitos a 1.º de setembro de 1997.

GABINETE DO GOVERNADOR DO ESTADO DO AMAZONAS, em Manaus, 15 de setembro de 1997.

AMAZONINO ARMANDO MENDES
Governador do Estado

ALUIZIO HUMBERTO ALVES DE CRUZ
Secretário de Estado Chefe da Casa Civil

ANEXO ÚNICO

QUANTIDADE	NÍVEL	VALOR
02	V	728,80
02	IV	1.208,80
02	III	2.008,80

VÁLIDO SOMENTE COM AUTENTICAÇÃO

DECRETO N. 16.812/DE 15 DE SETEMBRO DE 1997

CRIA o Programa de Pronto Atendimento ao Cidadão-PAC e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO AMAZONAS, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 54, X, da Constituição Estadual,

DECRETA:

Art. 1.º - Fica criado o Programa de Pronto Atendimento ao Cidadão-PAC, com a finalidade de conciliar, simplificar e agilizar a prestação de serviços públicos à comunidade.

Art. 2.º - A supervisão, coordenação e execução do Programa de Pronto Atendimento ao Cidadão-PAC, é incumbência do Secretário de Estado, com a utilização da estrutura do Gabinete do Vice-Governador, nos termos do Decreto n. 17.857, de 28 de maio de 1997.

Art. 3.º - Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO GOVERNADOR DO ESTADO DO AMAZONAS, em Manaus, 15 de setembro de 1997.

AMAZONINO ARMANDO MENDES
Governador do Estado

ALUIZIO HUMBERTO ALVES DE CRUZ
Secretário de Estado Chefe da Casa Civil

DECRETO DE 12 DE SETEMBRO DE 1997

O GOVERNADOR DO ESTADO DO AMAZONAS, usando das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 54, XVII, da Constituição Estadual, e tendo em vista o que consta do Ofício n. 173797-GUSAM, resolve:

EXONERAR, a pedido, nos termos do artigo 55, I, da Lei n. 1.762, de 14 de novembro de 1986, TONYSSON BARBOSA FERREIRA RIBEIRO, Matrícula n. 003.731-28, do cargo de Doutor da Unidade Médica de Referência, AD-5, da Superintendência Estadual de Saúde, com efeito retroativo a 12 de agosto de 1997.

GABINETE DO GOVERNADOR DO ESTADO DO AMAZONAS, em Manaus, 12 de setembro de 1997.

Dep. JOSÉ LUIZ RAMOS DE OLIVEIRA
Governador do Estado, em exercício

PÁULO JOSÉ SIMÕES DE ALCANTARA
Secretário de Estado Chefe da Casa Civil, em exercício

BERNARDINO CLAUDIO DE ALBUQUERQUE
Superintendente Estadual de Saúde, em exercício

DECRETO DE 12 DE SETEMBRO DE 1997

O GOVERNADOR DO ESTADO DO AMAZONAS, usando das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 54, XVII, da Constituição Estadual, e tendo em vista o que consta do Ofício n. 187097-GUSAM, resolve:

EXONERAR, a pedido, nos termos do artigo 55, I, da Lei n. 1.762, de 14 de novembro de 1986, ANA ROCHAQUETA

CANCAO LOT VILELA, Matrícula n. 141.398-1-4, Trovador de Naval Superior, do Cargo de Doutor da Unidade Médica de Colônia, AD-3, da Superintendência Estadual de Saúde.

GABINETE DO GOVERNADOR DO ESTADO DO AMAZONAS, em Manaus, 12 de setembro de 1997.

Dep. JOSÉ LUIZ RAMOS DE OLIVEIRA
Governador do Estado, em exercício

PÁULO JOSÉ SIMÕES DE ALCANTARA
Secretário de Estado Chefe da Casa Civil, em exercício

BERNARDINO CLAUDIO DE ALBUQUERQUE
Superintendente Estadual de Saúde, em exercício

DECRETO DE 12 DE SETEMBRO DE 1997

O GOVERNADOR DO ESTADO DO AMAZONAS, usando das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 54, XVII, da Constituição Estadual, e tendo em vista o que consta do Ofício n. 184493-GUSAM, resolve:

I - EXONERAR, a pedido, nos termos do artigo 55, I, da Lei n. 1.762, de 14 de novembro de 1986, AURILENE MENEZES COLARES, Matrícula n. 125.215-0A, Técnico de Estado, do cargo de Técnico de Administração e Finanças, AD-4, da Unidade Médica de Referência, da Superintendência Estadual de Saúde.

II - NOMEAR, nos termos do artigo 7.º, E, da Lei n. 1.762, de 14 de novembro de 1986, SHIRLENE OLIVEIRA FICANÇO, para exercer o cargo a que alude o item I, deste Decreto.

GABINETE DO GOVERNADOR DO ESTADO DO AMAZONAS, em Manaus, 12 de setembro de 1997.

Dep. JOSÉ LUIZ RAMOS DE OLIVEIRA
Governador do Estado, em exercício

PÁULO JOSÉ SIMÕES DE ALCANTARA
Secretário de Estado Chefe da Casa Civil, em exercício

BERNARDINO CLAUDIO DE ALBUQUERQUE
Superintendente Estadual de Saúde, em exercício

DECRETO DE 12 DE SETEMBRO DE 1997

O GOVERNADOR DO ESTADO DO AMAZONAS, usando das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 54, XVII, da Constituição Estadual, e tendo em vista o que consta do Ofício n. 184593-GUSAM, resolve:

I - EXONERAR, a pedido, nos termos do artigo 55, I, da Lei n. 1.762, de 14 de novembro de 1986, SELMA BORGES CARDOSO, Matrícula 190.877-08, Assessor Social, do cargo de Técnico de Administração e Finanças, AD-4, do Hospital Anísio de Góes da Rocha, da Superintendência Estadual de Saúde.

II - NOMEAR, nos termos do artigo 7.º, E, da Lei n. 1.762, de 14 de novembro de 1986, EDMILSON ALMEIDA DE OLIVEIRA, para exercer o cargo a que alude o item I, deste Decreto.

GABINETE DO GOVERNADOR DO ESTADO DO AMAZONAS, em Manaus, 12 de setembro de 1997.

Dep. JOSÉ LUIZ RAMOS DE OLIVEIRA
Governador do Estado, em exercício