Capítulo 04

O Acesso à Justiça por Meio do Órgão de Pronto Atendimento ao Cidadão – PAC São José em Manaus/AM: Estudo de Caso

Access to Justice through the Citizen Assistance Center – PAC São José in Manaus/AM: Case Study

Geovana Nathaly Pereira Mascarenhas

Graduada em Direito pela Faculdade Boas Novas/FBN Pós Graduada em Direito e Prática Eleitoral - IDA - Instituto Amazonense de Direito Aplicado

Abraão Lucas Ferreira Guimarães

Doutorando em Ciência Jurídica pela Univali/CIESA. Mestre pelo Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Direito Ambiental – PPGDA, da Universidade do Estado do Amazonas – UEA, Coordenador e Professor do Curso de Direito do Centro Universitário de Ensino Superior do Amazonas – CIESA

Resumo: O acesso à justiça e aos serviços públicos é um princípio fundamental para garantir que todos os cidadãos possam usufruir os seus direitos. O objetivo geral deste estudo foi analisar as principais dificuldades e vulnerabilidades nos serviços oferecidos pelo Pronto Atendimento ao Cidadão (PAC) São José. A pesquisa foi conduzida por meio de um estudo de caso, com análise de dados estatísticos detalhados, incluindo frequência de uso, número mensal de atendimentos e tempo médio de espera para cada serviço oferecido. Os resultados revelaram a falta de informação sobre os serviços oferecidos e o processo de agendamento têm gerado frustrações e dificuldades para os cidadãos, o que, por vezes, resulta em comportamentos inadequados e sobrecarga no atendimento. Além disso, identificou-se a necessidade de melhorias na comunicação com os usuários e na gestão interna dos serviços. O PAC São José desempenha um papel importante na promoção da justiça social, oferecendo acesso centralizado e eficiente aos serviços públicos essenciais. Observou-se a necessidade de aprimorar a comunicação e a organização interna, a fim de garantir que os cidadãos possam acessar os serviços de forma mais eficiente e com maior compreensão dos processos.

Palavras-chave: acesso à justiça; serviços públicos; atendimento ao cidadão; centralização de serviços.

Abstract: Access to justice and public services is a fundamental principle to ensure that all citizens can enjoy their rights. The general objective of this study was to analyze the main difficulties and vulnerabilities in the services offered by Pronto Atendimento ao Cidadão (PAC) São José. The research was conducted through a case study, with analysis of detailed statistical data, including frequency of use, monthly number of appointments and average waiting time for each service offered. The results revealed the lack of information about the services offered and the scheduling process have generated frustrations and difficulties for citizens, which sometimes results in inappropriate behavior and overload in service. Furthermore, the need for improvements in communication with users and internal management of services was identified. PAC São José plays an important role in promoting social justice by offering centralized and efficient access to essential public services. The challenges found in the study indicate the need to improve communication and internal organization, in order to ensure that citizens can access services more efficiently and with greater understanding of the processes.

Keywords: access to justice; public services; citizen assistance; service centralization.

DOI: 10.47573/aya.5379.3.9.4

INTRODUÇÃO

No campo do Direito, o acesso à justiça é um princípio fundamental que busca garantir que todos os cidadãos tenham a oportunidade de utilizar e se beneficiar do sistema judiciário. No entanto, essa busca por justiça muitas vezes esbarra em obstáculos, como a falta de informação sobre os serviços disponíveis.

Neste contexto, o Órgão de Pronto Atendimento ao Cidadão (PAC) São José emerge como uma importante ferramenta para promover o acesso à justiça. Localizado no primeiro piso do Shopping São José, o PAC São José visa oferecer um ambiente moderno e confortável para que os cidadãos possam acessar os serviços de forma eficiente.

No entanto, apesar dos esforços para proporcionar um ambiente propício para o atendimento surge uma questão importante: a falta de conhecimento por parte dos usuários sobre os serviços disponibilizados pelo PAC, como falta de conhecimento sobre os direitos disponibilizados gratuitamente e a ausência de informações sobre o processo de agendamento, esse desconhecimento leva os usuários a buscar os serviços de forma desconfortável, muitas vezes recorrendo a alternativas inadequadas, como a compra de agendamentos ou tentativas de atendimento avulso, que frequentemente resultam em fracasso. Esta lacuna de informação pode dificultar o acesso e prejudicar a eficácia do órgão como um facilitador do acesso.

Diante disso, esta pesquisa visa abordar o problema da falta de conhecimento dos usuários sobre os serviços oferecidos pelo PAC São José, com foco na marcação para atendimento. A motivação por trás deste estudo reside na necessidade de apresentar aos cidadãos os meios disponíveis para acessar os serviços do PAC e, assim, promover uma maior conscientização sobre o funcionamento deste importante instrumento de acesso aos cidadãos.

A pesquisa tem como objetivo principal analisar as principais dificuldades e vulnerabilidades nos serviços oferecidos pelo Pronto Atendimento ao Cidadão (PAC) São José. Para isso, foram estabelecidos objetivos específicos, incluindo a apresentação da estrutura do PAC São José, documentando sua evolução, mudanças de localização e adaptações estruturais e organizacionais ao longo do tempo. Além disso, busca-se mapear todos os serviços oferecidos pela unidade, detalhando informações sobre cada serviço, sua frequência de uso e dados quantitativos, como o número de atendimentos realizados mensalmente e o tempo médio de espera. Por fim, a pesquisa visa identificar os principais desafios enfrentados por usuários e servidores, como a falta de conhecimento sobre os serviços, dificuldades no agendamento e problemas de acessibilidade.

A escolha do tema para esta pesquisa, que aborda o acesso à justiça por meio do Pronto Atendimento ao Cidadão (PAC) São José, é motivada por vários fatores de grande relevância e importância para o contexto educacional e social. Inicialmente, observa-se um problema significativo no PAC São José: o desconhecimento dos direitos e serviços gratuitos disponibilizados aos cidadãos. Este déficit de informação

implica que muitos usuários não sabem que podem usufruir de um serviço de agendamento digno, acessível e organizado. A pesquisa busca contribuir para a promoção da justiça social, garantindo que todos os cidadãos tenham acesso igualitário aos serviços de justiça oferecidos pelo PAC São José. Esta pesquisa torna-se relevante para o contexto educacional, pois não só aborda um problema prático e urgente, mas também contribui para a formação de uma sociedade mais informada e justa.

A metodologia adotada para a pesquisa sobre as principais dificuldades e vulnerabilidades nos serviços oferecidos pelo Pronto Atendimento ao Cidadão (PAC) São José será estruturada em várias etapas que buscam assegurar uma análise robusta e profunda do contexto em questão, com foco na contribuição para a promoção da justiça social e no acesso igualitário aos serviços públicos.

A pesquisa tem como base um estudo de caso, complementado por uma análise quantitativa e qualitativa dos dados estatísticos relacionados aos serviços prestados pelo PAC São José. Este estudo de caso consiste em uma observação detalhada dos processos operacionais e das interações dos usuários com os serviços, permitindo identificar e mapear as principais dificuldades e vulnerabilidades. Para tanto, foram coletadas informações sobre a frequência de uso de cada serviço, os números de atendimentos realizados mensalmente, e os tempos médios de espera, buscando identificar padrões e possíveis ineficiências no atendimento.

Em um primeiro momento, a pesquisa sustentou-se por uma revisão de literatura, com uma análise exaustiva de fontes acadêmicas, documentos técnicos e fontes oficiais que tratam da organização e dos desafios enfrentados por serviços públicos similares. Esta revisão proporcionou uma base teórica e contextual para o entendimento das melhores práticas e dos principais problemas enfrentados por serviços de atendimento ao cidadão, com foco particular no contexto de justiça social.

Na sequência, foi realizada uma visita técnica ao PAC São José, com o objetivo de coletar dados primários diretamente do órgão competente. Durante a visita, foram entrevistados servidores responsáveis pelos serviços, e usuários, a fim de mapear as práticas de atendimento, as metodologias utilizadas e as principais queixas ou dificuldades reportadas. A coleta de dados in loco permitiu uma compreensão mais profunda da dinâmica do PAC e das necessidades dos cidadãos atendidos.

Além disso, a pesquisa incluiu uma análise da Constituição Federal Brasileira, especialmente no que se refere aos princípios de justiça social e acesso à justiça, considerando o papel do PAC São José como um ponto de contato crucial entre o cidadão e o sistema de justiça. Também foi realizada uma revisão da doutrina jurídica pertinente ao tema, que proporcionou uma compreensão crítica das teorias e discussões sobre a efetivação dos direitos fundamentais e o acesso à justiça. A análise de decisões judiciais relevantes ajudou a compreender como o sistema judiciário tem abordado questões relacionadas ao acesso a serviços públicos essenciais e os direitos sociais.

JUSTIÇA SOCIAL

A Justiça Social é um meio de promover a cidadania e o respeito aos direitos humanos, proporcionando a todos, sem distinção de raça, gênero ou classe, oportunidades de acesso igualitário a recursos, direitos e oportunidades, eliminando barreiras sistêmicas (Teixeira, 2023).

A ideia de justiça social é fundamentada em certos princípios éticos e políticos que tratam de questões como igualdade de direitos, proteção de direitos fundamentais e solidariedade coletiva, assim Bandeira de Melo (2005):

> A ideia de justiça social surge da luta pela melhoria das condições sociais daqueles que vivem em situação precária. As formas como esse objetivo pode ser atingido variam de acordo com os meios propostos, o que, por sua vez, está ligado ao contexto ideológico daqueles que adotam a visão.

Segundo Bulos (2003), a concepção de justiça social está em consonância com a concepção de justiça civil. Segundo Leite (2023), enquanto a imagem da justiça civil é vista como “injusta” em relação às diferenças entre indivíduos, pois busca ser imparcial, a justiça social está disposta a analisar o contexto e a situação dos envolvidos para determinar a solução mais adequada para cada caso. Isso quer dizer que as ações de justiça social são de caráter corretivo ao atribuir medidas protetivas para determinadas classes sociais que enfrentam dificuldades financeiras ou sofrem com estigmas sociais.

De acordo com o Preâmbulo da Constituição, a justiça é um dos valores fundamentais da sociedade, assim como a harmonia social e a liberdade. De acordo com Gebran Neto, apesar de não ter uma grande consistência, o Preâmbulo funciona como um guia interpretativo de todo o texto constitucional (Bandeira de Melo, 2005).

Dessa forma, a relevância do valor justiça é também enfatizada no preambular. Por outro lado, a justiça, quando expressa em algum artigo da Constituição, costuma estar sempre associada à ideia de Justiça social. Assim sendo, o primeiro parágrafo do artigo 3o da Constituição estabelece que a criação de uma sociedade justa é um objetivo fundamental da República Federativa do Brasil (Dalsotto, 2023).

Segundo Moraes (2023) ao restringir a justiça ao espaço da sociedade, o texto legal diz, em síntese, que a promoção da justiça na sociedade é um objetivo do Estado brasileiro. Semanticamente, isso significa que a República Federativa do Brasil tem como objetivo a promoção da justiça social.

A justiça social, com essa terminologia composta, está expressamente estatuída como um princípio jurídico nos artigos 170 e 193 da Constituição nos capítulos que tratam, respectivamente, dos princípios gerais da atividade econômica e das disposições gerais da ordem social.

Apesar de o ordenamento jurídico brasileiro não explicitar de forma clara o significado jurídico da expressão justiça social, isso pode ser obtido pela interpretação dos próprios dispositivos da Constituição, começando por aqueles já mencionados (Bandeira de Melo, 2005).

A partir da combinação dos textos constantes nos artigos 3o,170 e 193 da Constituição e do estudo sobre os princípios deles coletados, é possível propor a divisão dos aspectos ligados à noção jurídica da expressão "justiça social" em quatro grupos:

> a) conjunto de princípios que estão diretamente ligados à garantia e à promoção da dignidade para todos os cidadãos;
> b) conjunto de princípios que estão diretamente ligados à garantia e à promoção da liberdade para todos os membros da sociedade;
> c) conjunto de princípios que se concentram principalmente na proteção e promoção da igualdade de oportunidades para todos.
> d) grupo de princípios que estão diretamente ligados à prevenção e à promoção da diminuição dos desequilíbrios sociais em benefício dos membros ou setores mais inferiores da comunidade política.

Os princípios relacionados à justiça social presentes nos artigos 3o e 170 da Constituição podem ser divididos em um dos quatro grupos mencionados. Muitos desses princípios poderiam ser incluídos em diversos grupos. No entanto, o objetivo é incluí-los em um único grupo, de acordo com a relevância que cada princípio tem para a realização dos princípios que diferenciam cada grupo (Onocko, 2023).

Os preceitos, para os fins propostos nessa classificação, são, na maioria das vezes, aquelas expressões destacadas e decompostas a partir dos artigos 3o, 170 e 193 da Constituição. Os nomes mencionados a seguir dizem respeito à Constituição. No grupo de princípios que estão diretamente ligados à garantia e à promoção da existência digna para todas as pessoas, podem ser alinhados os seguintes:

> a) extraídos do artigo 3o: promover o bem de todos, sem discriminação de origem, raça, sexo, cor, idade ou qualquer outra forma de discriminação (inciso IV)
> b) do artigo 170: valorização do trabalho humano, vida digna.
> c) do artigo 193: primado do trabalho (Bandeira de Melo, 2005).

Os seguintes princípios estão relacionados à proteção e promoção da liberdade para todos os membros da sociedade.

> a) Art. 3o: criar uma sociedade livre. documento I)
> b) do artigo 170: liberdade de iniciativa e livre concorrência (caput e inciso IV) (Bandeira de Melo, 2005).

Os seguintes princípios, extraídos do artigo 170: "Procurar o pleno emprego e tratamento favorecido para empresas de pequeno porte constituídas sob as leis brasileiras e com sede e administração no Brasil" (incisos VIII e IX)

No grupo de princípios que estão diretamente ligados à garantia e à promoção da redução dos desequilíbrios sociais em benefício dos membros ou setores mais inferiores da comunidade política, podem ser alinhados os seguintes:

> a) extraídos do artigo 3o: assegurar o crescimento nacional, erradicar a pobreza e a marginalização e diminuir as diferenças sociais e regionais" (incisos II e III)
> b) do artigo 170: soberania nacional, função social da propriedade

> privada, defesa do consumidor, defesa do meio ambiente e redução das diferenças regionais e sociais (incisos I, II, III, V, VI, VII) (Bandeira de Melo, 2005).

Dessa forma, sob a perspectiva da Ciência Jurídica, é um direito da sociedade de exigir do Estado que este atue de forma a diminuir e promover, de forma contínua e simultaneamente, a diminuição dos desequilíbrios sociais e a igualdade de todos os seus membros no que diz respeito à liberdade, dignidade e oportunidades (Leite, 2023).

Considerando a elevada carga axiológica e a abstração dos dispositivos constitucionais que tratam da justiça social, e a possibilidade de serem ajustados de acordo com diferentes circunstâncias fáticas e jurídicas, esses dispositivos assumem um caráter principiológico (Teixeira, 2023). Ou seja, o conjunto desses artigos é o que se chama aqui de Princípio da Justiça social.

O Princípio da Justiça social, portanto, é o que dá o direito à sociedade de exigir do Estado uma ação voltada para a diminuição dos desequilíbrios sociais e comprometida, ao mesmo tempo, com a garantia e a promoção da igualdade de todos os seus membros, no que diz respeito à liberdade, à dignidade e às oportunidades

A igualdade social é considerada um direito constitucional no Brasil. Por meio de seu conteúdo, o princípio constitucional reúne um amplo conjunto de direitos obtidos pela combinação de vários outros princípios presentes nos artigos 3o, 170 e 193 da Constituição. Devido à sua natureza, afeta toda a estrutura e o desempenho do órgão estatal, afetando tanto o exercício do poder quanto a composição e o funcionamento de suas instituições. Devido ao seu caráter normativo-impositivo, é plenamente efetivo e imediatamente aplicável.

DIREITOS HUMANOS E DIREITOS FUNDAMENTAIS

Os direitos humanos possuem caráter internacional e são inerentes a todos os indivíduos, independentemente de raça, sexo, nacionalidade, etnia, idioma ou religião, sendo universais, indivisíveis e interdependentes, além de não se vincularem a um Estado específico e operarem em nível supranacional, com um funcionamento suplementar (Arruda, 2020, p. 7).

Também podem ser compreendidos como direitos naturais, vinculados à natureza humana, sendo considerados históricos devido às transformações que atravessam ao longo do tempo, mesmo que essas mudanças permitam ampliação e adaptação conforme novas conquistas e descobertas (Brasil, 2007, p. 11).

Arifa (2018, p. 4) destaca que os direitos humanos se aplicam a vários aspectos da vida, buscando assegurar dignidade, igualdade e liberdade para todos, e são devidos a cada pessoa pela sua própria existência, sem possibilidade de renúncia ou relativização. A privação de tais direitos configura uma grave afronta à justiça.

Segundo Arruda (2020, p. 10-11), a normatividade dos direitos humanos é formada por um conjunto de princípios com menor predominância de regras, permitindo uma interpretação aberta e qualificando-os como mandados de otimização, ou seja, normas a serem cumpridas no máximo grau possível.

Diante da necessidade de preservação desses direitos, Rabenhorst (2005, p. 8) ressalta que eles devem ser cultivados continuamente, pois não há garantia de sua permanência inalterada.

Como salienta Althoff (2015, p. 7), os direitos humanos formam a base ética da vida social, e a vigência de suas normas na consciência coletiva reflete os valores de uma nação, mesmo que esses valores possam variar entre diferentes Estados. Bobbio (2004, p. 16) afirma que "o problema fundamental em relação aos direitos do homem, hoje, não é tanto o de justificá-los, mas o de protegê-los", destacando a questão como política, não filosófica.

Alvarenga (2019, p. 5) afirma que os direitos humanos são consagrados em tratados e convenções internacionais, ocupando o topo da pirâmide normativa de Kelsen, ao lado da Constituição Federal e das Emendas Constitucionais.

Em contraste, os direitos fundamentais, reconhecidos constitucionalmente, impõem deveres ao Estado para proteger tanto o indivíduo quanto a coletividade, atuando como limites à atuação das Constituições. Enquanto os direitos fundamentais estão assegurados no artigo 5º da Constituição Brasileira, que garante direitos como vida, igualdade, segurança e propriedade (Brasil, 1988), os direitos humanos, enunciados na Declaração Universal dos Direitos Humanos, estabelecem os mesmos direitos de forma complementar e universal (Lovato E Dutra, 2015, p. 8-10).

Assim, os direitos fundamentais se instrumentalizam na Constituição Federal, enquanto os direitos humanos, fruto de reivindicações e conquistas, representam um padrão global de proteção essencial, devendo ser constantemente preservados frente a ameaças à sua existência (Guarino, 2020).

As cláusulas pétreas visam preservar a essência dos direitos fundamentais, evitando que sejam abolidos ou que sua natureza, determinada pelo constituinte originário, seja alterada. Segundo Guarino (2020), o objetivo das cláusulas pétreas não é proteger a redação de uma norma constitucional em si, mas impedir a ruptura com os princípios e estruturas essenciais da Constituição. Apenas o poder constituinte originário tem a prerrogativa de criar cláusulas pétreas, enquanto novas cláusulas de reforma, mesmo que criem direitos fundamentais, não podem ser consideradas direitos perpétuos e estão sujeitas à revisão por emendas futuras.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Estrutura do PAC São José, Evolução e Mudanças

Antes da criação do Programa de Pronto Atendimento ao Cidadão (PAC), os serviços públicos no Amazonas eram descentralizados e marcados por longos

períodos de espera, excesso de burocracia e dificuldades de acesso. Os cidadãos precisavam deslocar-se a diferentes órgãos para obter documentos, resolver pendências ou acessar serviços essenciais, o que frequentemente resultava em ineficiência e sobrecarga administrativa. A fragmentação dos serviços dificultava o atendimento integrado e comprometia o direito ao acesso rápido e eficaz aos serviços públicos.

O Programa de Pronto Atendimento ao Cidadão (PAC), criado pelo Decreto nº 18.125, de 15 de setembro de 1997, foi uma iniciativa estratégica do Governo do Amazonas com o intuito de centralizar e agilizar os serviços públicos prestados à população, proporcionando um acesso mais rápido e eficiente aos direitos dos cidadãos[1].

A sua implementação e estruturação visaram principalmente à simplificação da burocracia e à melhoria da prestação de serviços públicos, sendo a primeira unidade inaugurada em 20 de março de 1998 no bairro São José, na zona leste de Manaus. Desde sua criação, o PAC tem se tornado um ponto de referência para o atendimento rápido e integrado de diversos serviços essenciais, como a emissão de documentos civis, registro de certidões, serviços de segurança pública, fomento ao empreendedorismo, entre outros[1].

A evolução do PAC ao longo dos anos refletiu a ampliação e diversificação de serviços disponíveis, com a inclusão de novas secretarias e órgãos que passaram a atuar no local, criando um espaço de atendimento multifacetado.

Com a ampliação dos serviços e o aumento da demanda, o PAC São José passou a adotar adaptações estruturais para melhorar a experiência do usuário. Entre as principais adaptações, destacam-se:

- Ampliação do espaço físico: O novo local no Uai Shopping possibilitou a criação de mais pontos de atendimento, além de ampliar a capacidade de espera para os cidadãos.
- Divisão em setores: Para otimizar o atendimento e evitar longas filas, o PAC São José passou a dividir os serviços em setores distintos, cada um dedicado a um tipo de demanda, como atendimento para registros de documentos, serviços de trânsito, e orientações de consumo.
- Sinalização e organização interna: A estrutura interna foi adaptada com placas de sinalização, distribuição de cadeiras e pontos de informação, visando garantir um fluxo mais eficiente de atendimento e reduzir o tempo de espera dos cidadãos.

A estrutura organizacional do PAC São José também foi ajustada para acompanhar a expansão e a demanda crescente de serviços. OPAC São José buscou integrar de forma mais eficiente os diversos órgãos presentes, de modo a evitar a duplicidade de informações e facilitar o processo de atendimento para os cidadãos.

A relevância do PAC está na sua capacidade de oferecer serviços diversificados e integrados, abrangendo desde a emissão de documentos civis até questões relacionadas à segurança pública, empreendedorismo e assistência social.

1 https://www.sejusc.am.gov.br

Serviços Oferecidos pelo PAC São José e Dados Quantitativos Relacionados ao Atendimento, como Número de Atendimentos Realizados Mensalmente

Entre os serviços oferecidos estão: a Secretaria de Segurança Pública do Amazonas (SSP), o Registro de Certidão de Nascimento (RCN), a Agência de Fomento do Estado do Amazonas (AFEAM), os serviços da Águas de Manaus, o Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN), e o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, entre outros. A presença dessas entidades dentro de uma única unidade tem proporcionado aos cidadãos uma experiência de atendimento mais centralizada, embora, ao mesmo tempo, também tenha gerado desafios em termos de organização e eficiência no atendimento. Atuação da Secretaria de Segurança Pública do Amazonas (SSP), que oferece serviços relacionados à segurança e à documentação de identificação, a Receita Federal, que presta serviços de regularização tributária, e a SEAS (Secretaria Estadual de Assistência Social), que aborda questões sociais e de vulnerabilidade. A Casa da Justiça e Cidadania e o Centro Integrado de Proteção e Defesa da Pessoa Idosa (CIPID) também desempenham papéis importantes, proporcionando serviços voltados para a promoção dos direitos humanos e a proteção de grupos vulneráveis, como idosos e pessoas com deficiência.

A dinâmica do atendimento no PAC São José baseia-se na centralização de múltiplos serviços públicos em um único local, o que facilita o acesso dos cidadãos e melhora a eficiência na prestação dos serviços.

O atendimento é organizado por setores específicos, cada um responsável por demandas distintas. Por exemplo, o setor da Secretaria de Segurança Pública - SSP lida com a emissão de RG e boletins de ocorrência, enquanto o Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN realiza serviços como renovação de habilitação e transferência de veículos. Já o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor -PROCON atua na mediação de conflitos entre consumidores e fornecedores, e a SEAS oferece suporte para questões sociais e de vulnerabilidade. Além disso, a Casa da Justiça e Cidadania e o Centro Integrado de Proteção e Defesa da Pessoa Idosa - CIPID são responsáveis por atender demandas jurídicas e oferecer suporte a grupos vulneráveis, como idosos e pessoas com deficiência.

Essa estrutura permite que o cidadão resolva várias demandas em um único local, economizando tempo e reduzindo a necessidade de deslocamentos. No entanto, a concentração de serviços também traz desafios, como a necessidade de gerenciar fluxos de atendimento elevados e organizar os diferentes órgãos de maneira eficiente. Para lidar com isso, o PAC adota estratégias como o uso de senhas eletrônicas, organização por filas específicas, e a oferta de orientação direta ao usuário, garantindo um fluxo mais ordenado e diminuindo o tempo de espera.

A centralização dos serviços no PAC São José promove uma significativa melhoria no acesso aos direitos básicos, refletindo em maior praticidade para a população. Os dados quantitativos dos atendimentos realizados destacam o aumento

da demanda e a diversidade de serviços prestados, reforçando a importância do PAC como um ponto de acesso essencial para a cidadania.

As figuras a seguir representam os dados quantitativos dos atendimentos realizados no PAC São José durante os meses de maio, junho e julho de 2024, destacando a evolução da demanda e a diversidade de serviços prestados à população.

A Figura 1 demonstra que no mês de maio, o PAC São José registrou 15.667 atendimentos. Este número reflete a procura pelos serviços essenciais disponibilizados, como o Registro de Certidão de Nascimento (RCN), serviços relacionados à segurança e documentação pela Secretaria de Segurança Pública do Amazonas (SSP), bem como atendimentos do Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN) e da Agência de Fomento do Estado do Amazonas (AFEAM). A diversidade de serviços oferecidos durante o mês de maio é indicativa da importância do PAC São José como ponto de acesso centralizado para uma série de necessidades públicas essenciais.

Figura 1 - Atendimento no PAC São José mês maio/2024.

JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO | ABRIL | MAIO | JUNHO | JULHO | AGOSTO | SETEMB

ATENDIMENTO DIÁRIO - PAC SÃO JOSÉ

	1/mai.	2/mai.	3/mai.	6/mai.	7/mai.	8/mai.	9/mai.	10/mai.	13/mai.	14/mai.	15/mai.	16/mai.	17/mai.	20/mai.	21/mai.	22/mai.	23/mai.	24/mai.	27/mai.	28/mai.	29/mai.	30/mai.	31/mai.	TOTAL MENSAL
																								0
	0	8	6	10	7	9	5	6	9	10	10	10	9	8	10	7	10	10	10	10	12	0	0	176
	0	1	3	1	0	2	1	4	1	2	1	1	0	2	3	2	0	1	1	1	0	0	0	27
AUS	0	65	66	76	75	89	90	78	59	58	53	108	186	68	139	62	101	88	123	117	113	0	0	1814
	0	134	109	149	52	143	135	166	140	137	168	158	206	126	125	127	104	162	153	149	169	0	0	2812
DEDOR	0	13	16	16	9	15	12	13	11	11	13	20	14	14	15	16	15	11	13	11	14	0	0	272
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	3	1	2	1	1	1	5	2	1	3	2	4	2	2	3	1	4	2	3	0	0	0	43
	0	12	10	7	6	7	8	4	7	6	5	6	4	4	6	12	6	9	11	8	10	0	0	148
	0	13	18	10	3	9	8	12	24	24	22	19	24	19	12	28	10	23	23	22	23	0	0	346
	0	29	20	26	27	17	32	10	16	20	23	12	14	29	32	18	25	28	19	22	17	0	0	436
A	0	76	83	81	54	74	60	62	37	57	107	90	53	82	65	89	54	56	67	64	93	0	0	1404
	0	7	7	12	14	13	9	7	5	14	13	11	10	11	11	11	11	11	13	17	5	0	0	212
AL	0	14	10	17	18	13	21	27	23	15	17	12	19	11	18	21	9	11	13	14	18	0	0	321
OTESTO																								0
																					337	0	0	7656
																					811	0	0	15667

Fonte: Pronto Atendimento ao Cidadão – PAC/2024.

Em junho, o número de atendimentos aumentou para 16.117. Esse crescimento pode ser explicado pela intensificação da demanda por serviços administrativos e de assistência social, como os da Secretaria Estadual de Assistência Social (SEAS) e da Casa da Justiça e Cidadania. O aumento no atendimento também pode refletir o aumento na conscientização sobre os serviços disponíveis no PAC São José, resultando em um maior número de cidadãos buscando atendimento para questões como regularização tributária com a Receita Federal e defesa do consumidor com o PROCON.

Figura 2 - Atendimento no PAC São José mês junho/2024.

JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO | ABRIL | MAIO | JUNHO | JULHO | AGOSTO

ATENDIMENTO DIÁRIO - PAC SÃO JOSÉ

SERVIÇO	3/jun.	4/jun.	5/jun.	6/jun.	7/jun.	10/jun.	11/jun.	12/jun.	13/jun.	14/jun.	17/jun.	18/jun.	19/jun.	20/jun.	21/jun.	24/jun.	25/jun.	26/jun.	27/jun.	28/jun.	TOTAL MENSAL
SSP																					0
RCN	11	10	12	10	10	10	10	10	7	5	10	10	9	8	10	10	10	10	8	0	180
AFEAM	1	1	2	0	0	2	2	0	3	1	3	0	2	2	2	0	0	1	1	0	23
ÁGUAS DE MANAUS	69	93	75	122	48	69	55	58	65	108	96	93	59	168	61	67	228	195	142	0	1871
DETRAN	146	118	168	105	137	149	127	163	140	159	188	175	138	122	124	130	124	176	187	0	2776
IDOSO EMPREENDEDOR	16	19	17	16	15	14	16	11	18	12	15	16	13	14	9	15	17	20	14	0	287
BRADESCO																					0
PROCON	2	5	1	2	2	4	5	1	0	3	3	5	2	2	2	1	4	3	6	0	53
SEFAZ	13	12	10	9	12	7	7	6	5	10	12	7	8	7	5	9	6	7	11	0	163
SEAS	9	25	13	19	35	56	44	36	22	48	76	85	136	69	53	57	72	103	107	0	1065
SEPCD	13	19	13	15	28	12	19	22	21	9	30	16	24	20	22	22	16	16	18	0	355
CASA DA JUSTIÇA	55	62	47	103	70	63	69	57	84	46	52	73	84	69	51	59	96	80	109	0	1329
CIPID	10	14	15	9	17	14	15	12	11	11	16	13	10	14	14	11	11	13	16	0	246
RECEITA FEDERAL	27	29	25	20	22	27	24	16	22	18	26	29	20	23	22	21	18	24	28	0	441
CARTÓRIO DE PROTESTO																					0
INFORMAÇÕES	272	407	309	402	396	390	272	302	278	400	327	382	401	391	375	390	419	381	337	0	7328
																			984	0	16117

Fonte: Pronto Atendimento ao Cidadão – PAC/2024.

Durante o mês de julho, o PAC São José alcançou 18.942 atendimentos, um crescimento significativo em relação aos meses anteriores. Esse aumento substancial na demanda demonstra a crescente utilização dos serviços oferecidos, incluindo serviços voltados à proteção de grupos vulneráveis, como os atendimentos do Centro Integrado de Proteção e Defesa da Pessoa Idosa (CIPID) e a atuação da SEAS.

Figura 3 - Atendimento no PAC São José mês julho/2024.

JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO | ABRIL | MAIO | JUNHO | JULHO | AGOSTO | SETEMBRO

ATENDIMENTO DIÁRIO - PAC SÃO JOSÉ

SERVIÇO	1/jul.	2/jul.	3/jul.	4/jul.	5/jul.	8/jul.	9/jul.	10/jul.	11/jul.	12/jul.	15/jul.	16/jul.	17/jul.	18/jul.	19/jul.	22/jul.	23/jul.	24/jul.	25/jul.	26/jul.	29/jul.	30/jul.	31/jul.	TOTAL MENSAL
SSP																								0
RCN	8	10	10	10	7	9	13	8	14	7	11	10	10	10	12	10	10	13	10	9	10	10	5	226
AFEAM	4	1	0	1	0	2	1	0	2	0	1	0	3	1	4	0	2	1	0	0	3	1	0	27
ÁGUAS DE MANAUS	56	77	103	85	109	109	99	96	122	106	83	121	68	97	74	153	65	54	69	64	147	77	242	2276
DETRAN	151	161	157	171	167	134	157	177	139	137	150	120	151	128	155	149	135	129	137	155	121	119	163	3363
IDOSO EMPREENDEDOR	17	19	20	19	9	11	10	8	6	8	12	10	13	14	9	13	11	13	10	14	11	0	0	257
BRADESCO																								0
PROCON	2	1	1	0	3	2	2	1	4	2	1	0	1	3	2	1	2	2	2	5	1	0	0	38
SEFAZ	7	10	8	9	2	0	5	9	7	13	6	9	11	8	10	7	4	9	12	7	8	4	2	167
SEAS	106	102	76	77	63	54	50	27	45	35	79	24	55	28	44	40	33	28	31	22	25	11	20	1075
SEPCD	33	13	29	10	17	23	14	20	15	22	13	14	10	16	13	16	23	9	11	14	8	9	15	367
CASA DA JUSTIÇA	74	85	79	0	104	80	79	89	70	50	62	92	79	63	78	85	65	75	78	39	33	41	38	1538
CIPID	11	10	13	11	16	11	14	14	12	7	12	14	12	12	9	10	13	11	13	11	17	11	10	274
RECEITA FEDERAL	25	29	13	22	13	18	26	21	27	18	30	25	13	26	25	16	27	19	17	24	21	22	25	502
CARTÓRIO DE PROTESTO																					3	1	2	6
INFORMAÇÕES	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	378	375	351	8826
																					786	681	873	18942

Fonte: Pronto Atendimento ao Cidadão – PAC/2024.

A maior procura por serviços em julho também sugere que o PAC São José tem se consolidado como um ponto de atendimento essencial para a população da região, com um aumento no número de cidadãos em busca de uma gama diversificada de serviços públicos, o que reflete a centralização e eficiência na oferta desses serviços.

Esses números destacam não apenas a crescente demanda pelos serviços do PAC São José, mas também a relevância da centralização de órgãos e secretarias

em um único local, proporcionando à população um acesso mais rápido e fácil aos serviços públicos essenciais. No entanto, o aumento na demanda também apresenta desafios em termos de organização e eficiência, exigindo adaptações e melhorias contínuas para manter a qualidade do atendimento e a satisfação dos cidadãos.

Os direitos fundamentais representam a incorporação dos direitos humanos no ordenamento jurídico de um Estado; no entanto, para que sua positivação seja eficaz, é necessário assegurar sua efetividade. Como aponta Willis (1997, p. 9), "Os direitos fundamentais são o que há de se considerar como mais importante hoje em dia porque o Direito de um Estado Democrático deve ser constituído (e desconstituído) tendo como parâmetro o aperfeiçoamento de sua realização." Esses direitos possuem proteção especial na Constituição Federal de 1988, sendo incluídos nas cláusulas pétreas, conforme o artigo 60, § 4º, inciso IV, que impede o poder constituinte derivado de modificá-los.

Principais Desafios Enfrentados Pelos Usuários e Servidores do PAC

Apesar de ser um serviço essencial para a comunidade, o PAC São José enfrenta vários desafios operacionais que impactam diretamente a qualidade do atendimento prestado aos cidadãos. Um dos maiores desafios identificados pelos usuários é o desconhecimento dos serviços disponíveis, um problema que resulta em uma busca desorganizada e urgente pelos serviços. Muitos cidadãos não têm plena consciência dos direitos e facilidades oferecidas pelo PAC, o que leva à procura por soluções improvisadas, como a compra de agendamentos ou o desejo de ser atendido sem a devida organização. Este desconhecimento gera frustração e desconfiança por parte dos usuários, que se veem forçados a lidar com a burocracia de forma ineficaz.

Esse comportamento, por sua vez, compromete a eficiência do atendimento, sobrecarregando os servidores e criando um ambiente de trabalho tenso e estressante. O estresse dos usuários é exacerbado pela percepção de que suas necessidades não estão sendo atendidas de maneira rápida ou adequada. A falta de uma abordagem clara e estruturada para agendamentos e atendimento, somada à dificuldade de acesso à informação, contribui para uma experiência negativa tanto para os usuários quanto para os servidores. Muitas vezes, a frustração dos cidadãos se traduz em agressões verbais direcionadas aos servidores, que acabam sendo responsabilizados por questões que estão fora de seu controle, como a falta de agendamento ou a espera prolongada por atendimento.

Outro aspecto importante é a desorganização no fluxo de atendimentos, com usuários buscando serviços de maneira desordenada, sem seguir as orientações e procedimentos estabelecidos. A urgência com que muitas pessoas recorrem ao PAC, sem o devido planejamento ou conhecimento prévio, impede que os serviços sejam prestados de maneira eficiente e eficaz. Além disso, a carência de informação clara sobre os processos de agendamento e os serviços disponíveis dentro da unidade contribui para uma experiência negativa, tanto para os servidores quanto para os cidadãos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo sobre o Pronto Atendimento ao Cidadão (PAC) São José evidencia a relevância desse serviço público na facilitação do acesso dos cidadãos aos direitos e serviços essenciais, promovendo um atendimento centralizado e eficiente. A análise demonstrou que a centralização de diversos órgãos e entidades, como a Secretaria de Segurança Pública do Amazonas (SSP), o Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN), a Receita Federal, o PROCON, entre outros, tem contribuído significativamente para a melhoria no acesso da população a serviços públicos, proporcionando um ambiente mais organizado e facilitado para o atendimento das demandas cotidianas.

A pesquisa revelou desafios importantes, como a falta de conhecimento por parte dos usuários sobre os serviços oferecidos e a forma de acesso, especialmente no que diz respeito ao processo de agendamento. Este desconhecimento leva muitos cidadãos a buscarem alternativas inadequadas, o que resulta em frustração e dificuldade no atendimento. Esse problema de comunicação e orientação ressalta a necessidade urgente de implementar estratégias de conscientização e de aprimorar a estrutura do PAC São José para garantir que todos os usuários possam acessar seus direitos de maneira organizada e sem barreiras.

Dentre as soluções propostas, destacam-se a implementação de campanhas de divulgação, como o uso de redes sociais, rádio, TV e materiais impressos, para informar a população sobre os serviços, os horários de atendimento e a necessidade de agendamento. A criação de um portal online também é sugerida, permitindo que os cidadãos consultem informações sobre os serviços, façam agendamentos e acompanhem o status de seus atendimentos. Além disso, recomenda-se a disponibilização de atendentes capacitados no PAC para orientar os cidadãos de maneira direta, esclarecendo dúvidas e facilitando o acesso aos serviços. Parcerias com escolas, associações comunitárias e organizações locais também são sugeridas para expandir o alcance das informações.

Por fim, o PAC São José tem um papel fundamental na promoção da justiça social, proporcionando acesso aos serviços públicos de maneira ágil e eficiente. No entanto, para que o PAC continue a crescer e a atender de forma eficaz a população, é essencial que sejam feitos aprimoramentos nas estratégias de comunicação, organização interna e na gestão de recursos. Somente com essas melhorias, o PAC São José poderá consolidar-se como um modelo de excelência no atendimento ao cidadão e um instrumento efetivo na promoção do acesso à justiça no estado do Amazonas.

REFERÊNCIAS

ARIFA, Bethânia Itagiba Aguiar. **O conceito e o discurso dos direitos humanos: realidade ou retórica? Brasília, 2018.** Disponível em: https://escola.mpu.mp.br/publicacoes/boletim-cientifico/edicoes-do-boletim/boletim-49-cientifico-n-51-

janeiro-junho-2018/o-conceito-e-o-discurso-dos-direitos-humanosrealidade-ou-retorica/at_download/file. Acesso em: 29 ago. 2024.

ARRUDA, Sande Nascimento. **Noções básicas dos direitos humanos.** Pernambuco: Cefospe, 2020. Disponível em: http://www.mpsp.mp.br. Acesso em: 29 ago. 2024.

ALTHOFF, Ana Paula. **Direitos humanos no Brasil: a importância do poder local na concretização dos direitos fundamentais.** Florianópolis, 2015. Disponível em: https://repositorio.ufsc.br. Acesso em: 30 ago. 2024.

ALVARENGA, Rúbia Zanotelli. **Direitos humanos e direitos fundamentais: conceito, objetivo e diferenças**. Brasília, 2019. Disponível em: https://juslaboris.tst.jus.br. Acesso em: 04 set. 2024.

BANDEIRA DE MELLO, Celso Antônio. **Eficácia das normas constitucionais sobre justiça social.** In: CONFERÊNCIA NACIONAL DOS ADVOGADOS, 9., 2005. Anais [...]. p. 192-193.

BOBBIO, Norberto. **A era dos direitos.** 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/297730/mod_resource/content/0/norberto-bobbio-a-era-dos-direitos.pdf. Acesso em: 30 ago. 2024.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 05 set. 2024.

BRASIL. Ministério da Educação. **Direitos Humanos: Inclusão e Exclusão Social.** Brasília. 2007. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/Etica/3_fasc_ direitos_humanos.pdf. Acesso em: 29 ago. 2024.

BULOS, Uadi Lammêgo. **Constituição federal anotada, p.** 1139, 2003.

DALSOTTO, L. M. **A busca por reconhecimento e as demandas da justiça social: uma defesa do liberalismo de Rawls.** Revista de Filosofia Aurora, Curitiba: Editora PUCPRESS, v. 35, e202327384, 2023.

GUARINO, Renata. **Direitos Humanos e Direitos Fundamentais.** 2020. Disponível em: https://homacdhe.com/index.php. Acesso em: 04 set. 2024.

LEITE, Samuel Fonseca. **O critério de miserabilidade do benefício de prestação continuada sob a perspectiva da justiça social / Samuel Fonseca Leite.** - João Pessoa, 2023. 55 f.

LOVATO, Ana Carolina; DUTRA, Marília Camargo. **Direitos Fundamentais e Direitos Humanos – Singularidades e Diferenças**. Santa Maria. 2015. Disponível em: https://online.unisc.br. Acesso em: 05 set. 2024.

MORAES, G. C. DE. **Democracia política e justiça social são ideais incompatíveis?** Revista Brasileira de Ciência Política, n. 40, p. e262300, 2023.

ONOCKO-CAMPOS, R. T.; PINTO, I. C. DE M.; BARRETO, M. L. **Saúde é democracia: diversidade, equidade e justiça social.** Cadernos de Saúde Pública, v. 39, n. 2, p. e00009523, 2023.

TEIXEIRA, Donato César Almeida. **(In)Justiça Social e a Falácia Meritocrática: Um Jogo de Cartas Marcadas.** Recima21 - Revista Científica Multidisciplinar - ISSN 2675-6218, [S. l.], v. 4, n. 3, p. e432933, 2023.