

População comemora novo PAC Sumaúma após revitalização e modernização da unidade

Alex Pazuello e Mauro Neto/ Secom

Unidade entregue pelo Governo do Amazonas recebeu ampliação, tecnologia e novo sistema de gestão

A entrega da revitalização e modernização do Pronto Atendimento ao Cidadão (PAC) Sumaúma, na zona norte de Manaus, no dia 14 de abril, começa a refletir diretamente na rotina da população que utiliza os serviços no local. Usuários destacam melhorias no atendimento, na estrutura e na agilidade dos serviços oferecidos.

Com a modernização, a unidade passa a ter capacidade para realizar até 300 mil atendimentos por ano, um aumento de 50% em relação a 2023, quando foram registrados 199 mil atendimentos. Mesmo durante o período de obras, o PAC manteve funcionamento parcial e contabilizou mais de 69 mil atendimentos em 2025, reforçando sua importância para a população da zona norte.

O aposentado João da Silva Carvalho, de 65 anos, aproveitou a ida ao shopping para resolver pendências documentais e aprovou a nova estrutura. "É tudo muito bem organizado. Aqui tem um atendimento ótimo, personalizado mesmo, sendo atendido com todo o privilégio. O PAC está de parabéns, esse ótimo atendimento com o povo, realmente é um atendimento moderno", afirmou.

A reestruturação do PAC Sumaúma trouxe um novo conceito de atendimento, com melhorias na comunicação visual, climatização, iluminação, mobiliário e acessos. A unidade



Com a modernização, a unidade passa a ter capacidade para realizar até 300 mil atendimentos por ano, um aumento de 50% em relação a 2023

também passou por uma reorganização interna, com adequação dos espaços de recepção, triagem e atendimento, além da ampliação do número de guichês, permitindo um fluxo mais eficiente e redução no tempo de espera.

Outro avanço importante é a implantação de um novo sistema de gestão de atendimento, que possibilita monitoramento em tempo real e uso de dados para organizar filas, otimizar demandas e tornar os serviços mais ágeis e resolutivos.

Um dos pontos ressaltados pelos usuários é a concentração de diversos serviços em um único local, o que facilita o acesso e reduz a necessidade de deslocamentos. Considerado estratégico, o PAC atende bairros populosos da

zona norte, como Cidade Nova, Nova Cidade, Novo Aleixo, Cidade de Deus e Santa Etelvina.

A unidade reúne serviços como emissão de documentos, atendimentos da Receita Federal, Defensoria Pública (DPE-AM), Detran-AM, Secretaria de Estado da Fazenda (Sefaz-AM), Secretaria de Estado de Assistência Social e Combate à Fome (Seas), Procon-AM, Agência de Fomento do Estado do Amazonas (Afe-am), Superintendência Estadual de Habitação (Suhab), Junta Militar, além de atendimentos psicossociais para pessoas com deficiência.

A dona de casa Lucyleide, 55, moradora da região, também percebeu avanços significativos após a modernização da unidade. "Achei muito bom, bem viável o atendimento, tem sido agilizado. E ficou bem mais espaçoso, mais aconchegante. Viabiliza ter vários lugares, tem o que se precisa no mesmo espaço", destacou.

Com foco na inclusão, o espaço passou a contar com áreas específicas para atendimento de pessoas com deficiência, ampliando a acessibilidade e garantindo mais conforto a todos os cidadãos. Além disso, foram implantados totens de autoatendimento e estações com computadores, permitindo que os usuários realizem consultas e serviços digitais diretamente no local.

Atendimentos

O PAC Sumaúma integra a rede estadual de atendimento ao cidadão, que conta atualmente com 22 unidades em funcionamento no Amazonas. Somente em 2025, os PACs realizaram mais de 1,3 milhão de atendimentos em todo o estado.

