

Vol 6 Issue 1 Oct 2016

ISSN No : 2249-894X

---

*Monthly Multidisciplinary  
Research Journal*

*Review Of  
Research Journal*

Chief Editors

---

**Ashok Yakkaldevi**  
A R Burla College, India

**Ecaterina Patrascu**  
Spiru Haret University, Bucharest

**Kamani Perera**  
Regional Centre For Strategic Studies,  
Sri Lanka

Review Of Research Journal is a multidisciplinary research journal, published monthly in English, Hindi & Marathi Language. All research papers submitted to the journal will be double - blind peer reviewed referred by members of the editorial Board readers will include investigator in universities, research institutes government and industry with research interest in the general subjects.

### Regional Editor

Manichander Thammishetty  
Ph.d Research Scholar, Faculty of Education IASE, Osmania University, Hyderabad.

### Advisory Board

Kamani Perera Regional Centre For Strategic Studies, Sri Lanka	Delia Serbescu Spiru Haret University, Bucharest, Romania	Mabel Miao Center for China and Globalization, China
Ecaterina Patrascu Spiru Haret University, Bucharest	Xiaohua Yang University of San Francisco, San Francisco	Ruth Wolf University Walla, Israel
Fabricio Moraes de Almeida Federal University of Rondonia, Brazil	Karina Xavier Massachusetts Institute of Technology (MIT), USA	Jie Hao University of Sydney, Australia
Anna Maria Constantinovici AL. I. Cuza University, Romania	May Hongmei Gao Kennesaw State University, USA	Pei-Shan Kao Andrea University of Essex, United Kingdom
Romona Mihaila Spiru Haret University, Romania	Marc Fetscherin Rollins College, USA	Loredana Bosca Spiru Haret University, Romania
	Liu Chen Beijing Foreign Studies University, China	Ilie Pinteau Spiru Haret University, Romania
Mahdi Moharrampour Islamic Azad University buinzahra Branch, Qazvin, Iran	Nimita Khanna Director, Isara Institute of Management, New Delhi	Govind P. Shinde Bharati Vidyapeeth School of Distance Education Center, Navi Mumbai
Titus Pop PhD, Partium Christian University, Oradea, Romania	Salve R. N. Department of Sociology, Shivaji University, Kolhapur	Sonal Singh Vikram University, Ujjain
J. K. VIJAYAKUMAR King Abdullah University of Science & Technology, Saudi Arabia.	P. Malyadri Government Degree College, Tandur, A.P.	Jayashree Patil-Dake MBA Department of Badruka College Commerce and Arts Post Graduate Centre (BCCAPGC), Kachiguda, Hyderabad
George - Calin SERITAN Postdoctoral Researcher Faculty of Philosophy and Socio-Political Sciences Al. I. Cuza University, Iasi	S. D. Sindkhedkar PSGVP Mandal's Arts, Science and Commerce College, Shahada [ M.S. ]	Maj. Dr. S. Bakhtiar Choudhary Director, Hyderabad AP India.
REZA KAFIPOUR Shiraz University of Medical Sciences Shiraz, Iran	Anurag Misra DBS College, Kanpur	AR. SARAVANAKUMARALAGAPPA UNIVERSITY, KARAIKUDI, TN
Rajendra Shendge Director, B.C.U.D. Solapur University, Solapur	C. D. Balaji Panimalar Engineering College, Chennai	V.MAHALAKSHMI Dean, Panimalar Engineering College
	Bhavana vivek patole PhD, Elphinstone college mumbai-32	S.KANNAN Ph.D , Annamalai University
	Awadhesh Kumar Shirotriya Secretary, Play India Play (Trust), Meerut (U.P.)	Kanwar Dinesh Singh Dept.English, Government Postgraduate College , solan

More.....



## A VIABILIDADE DO ESTUDO DA QUALIDADE NA GESTÃO DE PROJETOS DE MOBILIDADE URBANA ELABORADOS PELO IMPLURB PARA A CIDADE DE MANAUS

M.s.c. d. Gláucia Cunha de Souza<sup>1</sup> and Dr.Cláudio Dantas Frota<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Pesquisadora e Mestranda do curso de Pós-graduação em Engenharia da Produção da Universidade Federal do Amazonas - UFAM.

<sup>2</sup>Professor Adjunto IV da Universidade Federal do Amazonas – UFAM. Pesquisador e Membro do colegiado do Mestrado de Engenharia de Produção, UFAM.  
Linha de Pesquisa: Gestão de Organizações – Operações e Serviços.



em pleno desenvolvimento. Verificou-se, no entanto, obstáculos internos e fatores externos pertencentes à competência de outros órgãos da prefeitura de Manaus para a efetiva elaboração e execução dos projetos. Assim, o artigo mostra que para alcançar a qualidade nos serviços prestados aos contribuintes, no que tange aos projetos de mobilidade urbana apresentados, a administração do órgão faz o uso da ferramenta de planejamento estratégico, a fim de elaborar projetos de interesse dos cidadãos.

### RESUMO

O tema Qualidade apresenta muitos desafios para a gestão pública brasileira. Em Manaus, a sua prática é pouco percebida no que se refere aos serviços públicos prestados ao cidadão. Este artigo visa analisar a viabilidade do estudo da Qualidade na gestão de projetos de mobilidade urbana elaborados para a cidade de Manaus. Diante disso, o estudo de natureza qualitativa se passa no

órgão pertencente à prefeitura de Manaus, denominado Instituto Municipal de Ordem Social e Planejamento Urbano (Implurb), através do setor de planejamento urbano. A metodologia foi composta por levantamento bibliográfico, documental e de campo, os quais permitiram identificar os projetos de mobilidade urbana elaborados pelo órgão para Manaus, desde o ano de 2013, tendo sido constatado, que a elaboração dos novos projetos está

**PALAVRAS-CHAVE** -Qualidade, Projetos, Mobilidade Urbana, Planejamento Estratégico.

### 1.INTRODUÇÃO

A qualidade do serviço de atendimento ao público no que diz respeito à realidade municipal apresenta-se como um enorme desafio e precisa

de inovações urgentes, pois o mesmo desloca o foco de um conceito facilmente aplicável somente à iniciativa privada para uma visão mais abrangente, envolvendo as dimensões sociais e políticas da gestão pública, com vistas a promover o desenvolvimento.



**Figura 1. Manaus. Fonte: ENGEL, GÜNTER. Impressões da Amazônia. CD – Autoral. (Alemanha)**

É impossível imaginar qualquer atendimento ao cidadão/usuário, seja em instituições públicas ou em organizações privadas, sem que haja um mínimo padrão de qualidade. É fundamental compreender que atender o usuário com qualidade não se resume apenas a tratá-lo bem, com cortesia. Mais do que isso, significa acrescentar benefícios aos serviços, objetivando superar as suas expectativas.

Para melhor situar e ilustrar a importância da temática abordada no presente trabalho foi necessário à identificação de alguns dos principais projetos elaborados pelo órgão em questão para o desenvolvimento da mobilidade urbana para a cidade de Manaus. Em termos de Metodologia, pode-se caracterizar este estudo como uma pesquisa bibliográfica e documental, e a natureza da investigação qualitativa, com base nos projetos elaborados pela Autarquia, bem como para diferentes segmentos.

Ao final, o artigo mostrará que é possível a utilização do estudo da Qualidade na elaboração dos projetos de mobilidade urbana, desde que seja empregado preliminarmente o Planejamento Estratégico, com o objetivo de encontrar as melhores práticas de desenvolvimento urbano para a cidade de Manaus.

Portanto, além desta parte introdutória este artigo será composto pelo referencial teórico, o qual abordará um breve conceito de qualidade, gestão da qualidade, gestão da qualidade no serviço público e na prestação de serviço, gestão da mobilidade urbana no Brasil, planejamento estratégico na gestão pública, atendimento de qualidade nas organizações públicas, e finalmente, uma breve descrição sobre o Instituto, projetos tocados para uma Manaus melhor e análise da efetividade desses projetos, encerrando com considerações e referências.

## **2. Breve Conceito da Qualidade**

Qualidade é um termo de domínio público que recebe muitos conceitos, porém, nem todos corretos. Frequentemente, as pessoas definem qualidade como algo abstrato e inatingível; sinônimo de perfeição; algo imutável; de aspecto subjetivo; como requisito básico para funcionamento; como classe ou categoria de um produto entre outros Paladini, (2000).

De acordo com GIL (2008), a tangibilidade, caracteriza a qualidade de duas formas: forma intangível para aspectos comportamentais, culturais e psicológico e tangível para os aspectos quantitativos, sistêmicos de planejamento e controle.

Não é possível, por exemplo, admitir que qualidade seja tão somente sinônimo de perfeição, uma vez

que isso implicaria para a gestão da qualidade aceitar que existe um valor máximo a ser alcançado e que quando este valor fosse atingido não seria mais possível aplicar melhorias, reforçando o conceito de imutabilidade que também não é aceitável Paladini, (2000).

Dessa forma, é fundamental definir qualidade de maneira correta para que a os administradores a torne uma ferramenta de competitividade. Fugindo das polêmicas o conceito mais utilizado para qualidade é qualidade é adequação ao uso. Esta definição permite que tanto o cliente como as organizações atuem para garantir que o produto ou serviço chegue a um estado satisfatório para as duas partes. (BORNIA, WERNKE, 2000).

Outra argumentação para qualidade é a da Organização Europeia de Controle da Qualidade que diz: qualidade é a condição necessária de aptidão para o fim a que se destina. Por sua vez o conceito induz os gestores a buscarem as condições e aptidões necessárias para a aplicação em seus produtos ou serviços. (BORNIA, WERNKE, 2000).

O modelo de impacto de produtos e serviços na sociedade surge de um ajuste ao conceito de adequação ao uso que falha ao criar uma relação apenas entre a empresa que produz e a pessoa que consome, deixando de lado a percepção da sociedade. Por isso, o modelo de impacto da qualidade na sociedade considera os impactos que determinado produto ou serviço causam na sociedade, diferenciando a princípio cliente de consumidor. (PALADINI, 2000).

Dessa forma, consumidor como o próprio nome diz consumem e/ou utilizam o produto. Já o cliente sofre o impacto do uso desses produtos ou serviços. Como o cliente também é afetado, logo ele também deve ser considerado no conceito de qualidade. E o modelo de qualidade globalizada trata da definição da qualidade, considerando todos os aspectos anteriormente citados além da visão globalizada ou do mercado nacional e internacional. (PALADINI, 2000)

Para haver a qualidade no atendimento ao cliente, o profissional precisa tomar consciência de que a empresa é vista através de sua imagem esse é o diferencial entre à concorrência, porém no sistema público essa aptidão apresenta um elevado grau de dificuldade.

Essa problemática ocorre porque a qualidade no atendimento depende da atitude do profissional em todos os níveis. Para que a Gestão pública alcance esta qualidade, terá de passar por uma mudança primeiramente no âmbito cultural, que é de forma complexa e bastante lenta. (PALADINI, 2000).

## 2.1 Gestão da Qualidade

A gestão pela qualidade teve início no século XX, depois que os funcionários de determinadas organizações passaram a verificar as condições dos produtos, ou seja, de compará-los com os padrões que a organização havia especificado. Assim, os produtos defeituosos eram identificados e separados. Observando os benefícios da gestão da qualidade, hoje, tanto as empresas privadas como os órgãos públicos estão preocupados com a implantação da qualidade em seus serviços (GONÇALVES, 2002).

Os resultados desta estratégia devem ser refletidos através dos produtos, serviços, clientes, fornecedores, parceiros etc. A gestão da qualidade é também uma ferramenta que permite obter vantagem competitiva. Para tanto é preciso buscar certificação de qualidade que abre novos mercados, melhora a imagem da organização, e aumenta a satisfação do cliente (ZAFENATE, 2012).

Diante da colocação de GIL (2008), os gestores que implantam qualidade nas organizações vislumbram a qualidade dos processos e a qualidade dos resultados dos seus negócios, produtos ou serviços. Portanto, sob a ótica dos processos, verifica-se a eficiência e a segurança destes como garantia de qualidade. Já sob a perspectiva dos resultados observa-se a eficácia e, como forma de controle de qualidade. Nas duas situações buscam-se parâmetros de qualidade para mensuração através de indicadores que servirão de base para a tomada de decisão dos administradores, pois, torna-se importante adquirir conhecimento sobre como elaborar indicadores, acompanhar e controlar seus índices, verificar resultados e planejar ações.

Na abordagem de KOTLER (1998), outro fator de qualidade é o entendimento dos funcionários sobre a qualidade, pois estes como amostra da sociedade inevitavelmente trazem consigo os conceitos errôneos, ou seja, limitados sobre a qualidade. Isto significa que é preciso, antes de tudo, criar uma cultura da qualidade.

Segundo KOTLER (1998), a qualidade como a totalidade de aspectos e características de um produto ou serviço que proporcionam a satisfação de necessidades declaradas ou implícitas, ainda apresenta o conceito de satisfação como o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação de desempenho esperado pelo resultado em relação às expectativas da pessoa.

## 2.2 Gestão da Qualidade no Serviço Público e na Prestação de Serviço

Nesta perspectiva PALADINI (2000), enfatiza que na gestão da qualidade na prestação de serviço não é possível identificar onde começa o processo produtivo, assim como ocorre no setor industrial, por exemplo, onde se separa com clareza a produção e o consumo do produto. A administração da qualidade na área de prestação de serviços tem as seguintes características: impossibilidade de identificação do início e término da produção e consumo; busca pelo contato com o cliente; não trabalha com estoques; preocupa-se o valor percebido pelo usuário; o feedback é imediato; existe dificuldade de padronização etc.

Baseado na colocação de Deming (1990), o cliente é a parte mais importante da linha de produção, sem alguém para comprar o produto à empresa não existiria e o mais importante é o princípio de que o objetivo das pesquisas de mercado é entender as necessidades dos clientes, seus desejos em criar produtos e serviços que lhe proporcione uma vida melhor no futuro, pois ninguém pode adivinhar o prejuízo futuro de um negócio causado por um cliente insatisfeito.

A qualidade no serviço público no Brasil começou a ser pensada a partir da idéia de reforma do estado, que teve início nos países de sistema capitalista nos anos 80. Esta reforma previa a mudança de postura do estado frente ao modelo neoliberal, que defendia a mínima participação do estado na economia. (VIEIRA, 1999). A globalização também foi outro fator que contribuiu para a nova postura do Estado, uma vez que suas exigências também incidiram no setor público, de modo que o estado passa a preocupar-se não somente com a execução, mas também com o gerenciamento da administração pública, em prol da sociedade.

A postura gerencial assumida pelo estado culminou na preocupação com a prestação de serviço eficiente e de qualidade e com as formas de mensuração do desempenho desta administração, que é orientada para o cidadão e para a obtenção de resultados (VIEIRA, 1999).

## 3. Gestão da Mobilidade Urbana no Brasil

No Brasil, um país com pouca tradição em planejamento das cidades e menos ainda em mobilidade urbana, parece ter dado um avanço significativo na reversão deste problema, com a criação do Ministério das Cidades. Subordinado a ele está a Secretaria Nacional de Transporte e da Mobilidade Urbana (SeMob), instituída com a finalidade de formular e implementar a política de mobilidade urbana sustentável.

Segundo a Política Nacional de Mobilidade Urbana adotada pelo Ministério das Cidades, o objetivo da discussão das questões relacionadas à Mobilidade Urbana na cidade é para que as cidades adotem as seguintes medidas: (a) enfatizar o uso do transporte coletivo e não do transporte individual; (b) reduzir os congestionamentos na cidade; (c) diminuir a poluição ambiental gerada pelos meios de transporte; (d) diminuir o número de acidentes de trânsito; (e) incentivar a utilização de combustíveis não poluentes e renováveis; (f) orientar os investimentos públicos no setor de transportes; (g) orientar os equipamentos, a distribuição de infraestrutura de transportes, a circulação e distribuição de mercadorias e pessoas na cidade.

Ainda de acordo com a Política Nacional de Mobilidade Urbana Sustentável coordenada pelo Ministério das Cidades BRASIL (2004), devem ser observadas na elaboração de Planos Diretores municipais e da legislação urbanística, as seguintes diretrizes: (a) diminuição do número de viagens motorizadas; (b) revisão do desenho urbano; (c) revisão da circulação de veículos; (d) desenvolvimento de meios não motorizados de transporte; (e) reconhecimento da importância do deslocamento dos pedestres; (f) proporcionar mobilidade às pessoas com deficiência e restrição de mobilidade; (g) priorização do transporte público coletivo; (h) qualificação do espaço urbano; (i) investimento em passeios (calçadas); (j) em arborização urbana; (k) equipamentos públicos com acessibilidade a todos os cidadãos; (l) construção de espaços mais acessíveis (sem barreiras arquitetônicas); (m) estruturação da gestão local.

As diretrizes que norteiam a Política Nacional de Mobilidade Urbana Sustentável são espelhadas no

direito ao acesso universal, seguro, equânime e democrático ao espaço urbano: (a) participação e controle social sobre a política de mobilidade; (b) direito à informação sobre a mobilidade, de forma a instrumentalizar a participação popular e o exercício do controle social; (c) desenvolvimento das cidades, por meio da mobilidade urbana sustentável; (d) universalização do acesso ao transporte público coletivo; (e) acessibilidade das pessoas com deficiência ou com restrição de mobilidade; (f) políticas públicas de transporte e trânsito nacional e de mobilidade urbana sustentável articulada entre si e com a política de desenvolvimento urbano e de meio ambiente; (g) mobilidade urbana centrada no deslocamento das pessoas; (h) transporte coletivo urbano como um serviço público essencial regulado pelo Estado; (i) paz e educação para cidadania no trânsito como direito de todos.

Por outro lado, as 29 diretrizes da Política estão embasadas no objetivo de priorizar pedestres, ciclistas, passageiros de transporte coletivo, pessoas com deficiência, portadoras de necessidades especiais e idosas, no uso do espaço urbano de circulação.

#### 4. Planejamento Estratégico na Gestão Pública

A gestão das organizações públicas guarda suas peculiaridades em todos os processos, e apesar de não buscarem vantagens competitivas, ainda assim devem fazer uso de uma gestão estratégica, que na dinâmica mundial deixou de ser um diferencial e tornou-se condição essencial para a sobrevivência de uma organização, incluídas aí as públicas. Estas apesar de não terem concorrentes, devem fazer o melhor uso possível de recursos, muitas vezes escassos, no atendimento das necessidades da sociedade (VASCONCELLOS, 1982).

A gestão pública está ligada à atividade administrativa do Estado, formulando as políticas públicas, por meio do planejamento, e as executando. Presente no país desde o período colonial, onde se tinha uma estrutura frágil e desarticulada, ainda reflete na atualidade com aumento de serviços oferecidos em detrimento da qualidade. Isto ocorre, dentre outros fatores, pela falta de técnicos e de comprometimento dos gestores com o serviço público (GRAHAM JR e HAYS, 1994).

O planejamento estratégico não é tratado da mesma forma por instituições sem fins lucrativos em comparação às com fins lucrativos, estas dependem de seu sucesso para sobreviver. Porém as instituições governamentais devem seguir os mesmos passos e envolvimento na elaboração de seu planejamento estratégico e no gerenciamento estratégico da organização (FISCHMANN e ALMEIDA, 1991).

#### 5. Atendimento de Qualidade nas Organizações Públicas

É fato de que a maioria dos órgãos públicos é classificada como ineficientes, desmotivados, e que não atendem as necessidades dos cidadãos. Para Guerrero (1999), essa concepção pode ser equivocada, uma vez que a Administração Pública Brasileira vem desenvolvendo ações para revolucionar as organizações públicas, visando torná-las menos burocráticas e mais focadas no cidadão, processo que se iniciou a partir de 1991, no seio do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização-Gestão Pública, levado a cabo pelo Ministério do Planejamento. Portanto, a finalidade de tal iniciativa é fazer com que as organizações públicas passem a considerar o cidadão como elemento indispensável ao sucesso da Gestão Pública, devendo sua satisfação ser levada em conta no momento de se aferir o desempenho institucional, sob pena de não ser considerada aceitável.

Segundo Pollit (1993), no campo das organizações públicas, o desempenho tem um peso relativamente menor que no das organizações privadas, já que este não é o significado principal da tarefa, que, frequentemente, pode estar ligado a aspectos subjetivos ou da ação política, não diretamente relacionáveis com a quantificação ou com a eficiência.

No entendimento de Guerrero (1999), ao abordar o êxito e o fracasso na administração pública, afirma que sua identificação não pode resultar de uma definição rigorosa de desempenho, já que a avaliação obedece a motivações políticas e ideológicas que os métodos racionais e sistemáticos não conseguem incorporar. No entanto, uma rede de parcerias formada por organizações, servidores, cidadãos, com o propósito de promover o aperfeiçoamento da gestão pública, constitui o alicerce desse movimento nacional pela qualidade nas organizações públicas.

Dessa forma no espaço em que as organizações públicas lidam diretamente com os cidadãos, como prestadora de serviço ou executora de ação Estatal, o referido programa atua como uma ferramenta de incentivo e sensibilização à qualidade na gestão pública, com vistas a fortalecer o envolvimento social nas atividades públicas, corroborando para a consolidação do controle social. (GUERRERO, 1999),

No entanto Vieira e Carvalho (1999), consideram que a qualidade é um construto que se define de forma diferente em cada organização. Contrastam, portanto, com a abordagem predominante sobre este tema, ou seja, a visão da qualidade como uma definição universal e harmônica, cuja implantação traria ganhos de eficiência para toda e qualquer organização, ignorando, assim, a influência de fatores como os objetivos, o poder, a cultura da sociedade e da organização e o ambiente institucional, entre outros.

## 6. Descrição do Implurb

O Instituto Municipal de Ordem Social e Planejamento Urbano (Implurb) entrou em vigor com a necessidade de dar continuidade às atribuições e competências da antiga Empresa Municipal de Urbanização (Urbam), extinta pelo Decreto nº. 6.744, de 14 de abril de 2003. Entre os objetivos iniciais do Implurb destacam-se a definição das diretrizes do desenvolvimento urbano da cidade; planejamento e ordenação da ocupação do solo; disciplina sobre a utilização dos espaços urbanos, descritos na Lei nº. 687 de 13 de dezembro de 2002. Em 2006, conforme Lei nº. 941, de 20 de janeiro, o Implurb foi reestruturado, sendo vinculado à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano (Semdurb) e atuando no setor do planejamento urbano do município de Manaus. Foram criados os cargos de diretor-presidente, superintendente, além da comissão de coordenação e assessoramento.

Em 2009, o Implurb passou a gerir o Sistema Municipal de Planejamento Urbano e a definir políticas de controle do desenvolvimento urbano com base no Plano Diretor Urbano Ambiental de Manaus, tornando-se o órgão executivo na cidade. A administração passou a ser composto de um diretor-presidente, um vice-presidente e três diretores. A Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano foi extinta e suas atribuições transferidas para o Implurb.

### 6.1 Principais Projetos tocados pelo Implurb para uma cidade melhor

De acordo com informações repassadas pela Assessoria de Comunicação do órgão, alguns pontos estratégicos foram definidos desde o início da nova gestão como prioridades, devido a extensão geográfica da cidade ser muito grande. São eles: Ocupação de Vazios Públicos; Reordenamento das calçadas e passeios públicos; Revitalização do Centro Histórico; Projeto Corredores da Copa; Projeto Nova Djalma Batista; Reestruturação do Parque Ponta Negra – Parte II; Criação de ciclovias e ciclofaixas em Manaus; Projeto de novos prédios de Unidades Básicas de Saúde (UBS) para a cidade de Manaus com captação de água da chuva; Projeto básico do Camelódromo de Manaus; Projeto de Identificação dos logradouros públicos da cidade; Projetos de criação de eixos norte-sul, Leste-Oeste dentre outros.

### 6.2 Análise da efetividade das propostas e/ou projetos

Em relação ao planejamento propriamente dito, percebeu-se que a atual gestão resolveu começar os trabalhos em 2013 montando um Plano Estratégico de Desenvolvimento Urbano de Manaus, uma vez que possui duas frentes de trabalho: Controle e ordenamento urbano, e Planejamento. O Controle Urbano trata de licenciamento de obras, de novas vias, de condomínios. Ordenamento é a fiscalização de construções, de áreas públicas como praças. Por isso, a intenção era fazer um Plano Estratégico que lançasse as bases de uma grande reforma urbana ao longo do tempo, mas que os primeiros frutos fossem apresentados ainda em 2013. Diante desse cenário, alguns projetos foram efetivados no primeiro ano da gestão (2013) considerados de curto prazo como é o caso da entrega da Etapa II do Parque Ponta Negra. No entanto, outros trabalhos continuam em andamento, pois, são considerados de alta complexidade tanto no que diz respeito à elaboração quanto à execução. Exemplo: Projeto Nova Djalma que trouxe intervenções nos passeios públicos da Avenida Djalma Batista.

Com relação aos chamados corredores da Copa 2014, o projeto foi colocado em prática e as obras foram

executadas de forma acelerada, haja vista a importância das vias onde se fez articulação com hotéis, Ponta Negra, Aeroporto, Centro e Arena da Amazônia e para isso foi preciso fazer desocupação das calçadas e reorganização urbana. O projeto da área Central da cidade foi tratado pela nova gestão como prioridade, sendo denominado como Centro Estendido (área que vai do porto de Manaus ao Amazonas Shopping, da Paraíba à Constantino Nery), efetivamente escolhido para ocorrer o reordenamento das calçadas, organização dos estacionamentos, ordenamento das áreas públicas, desocupação e iluminação pública.

No que diz respeito ao projeto de identificação de logradouros públicos, o mesmo será efetivado em longo prazo, pois, um estudo de viabilidade econômica está sendo realizado para finalmente mensurar o prazo do projeto. Ressalta-se ainda que o Instituto responde apenas pelo projeto, mas cabe a Semad fazer a licitação de concessão de serviço público para a confecção, instalação e manutenção de dispositivos de identificação de logradouros públicos. Portanto, tal situação retrata que nem sempre a qualidade e efetividade dos projetos estará diretamente relacionada tão somente a atuação do Implurb nos mesmos, pois em muitos casos outras secretarias solicitam o desenvolvimento de projetos, mas cabe a eles a execução e manutenção.

## 7. CONCLUSÃO

Ao analisar a viabilidade do estudo da qualidade na gestão de projetos de mobilidade urbana elaborados pelo Implurb para cidade de Manaus – Gestão atual é possível perceber um cenário muito complexo, de uma mobilidade urbana que altera suas facetas constantemente indo para caminhos inesperados, exigindo do órgão em questão imediata atuação frente às mudanças.

Ao realizar uma análise por meio da ferramenta SOWT é possível identificar como principais pontos fracos: deficiência nas políticas de recursos humanos que priorizem as habilidades e competências pessoais na execução de atividades, infraestrutura insuficiente, que apesar dos avanços, ainda apresenta muito entraves, e sistemas de monitoramento das necessidades que estão perdendo capacidade de captação de dados, por questões técnicas e culturais. Tais pontos fracos precisam ser trabalhados urgentemente pela administração do órgão para evitar indesejáveis ameaças.

Com relação aos pontos fortes são perceptíveis avanços e maior interesse da atual administração em elaborar projetos que possam sair do papel de forma rápida ou gradativa conforme a necessidade dos segmentos que serão ofertados em forma de serviços à população de Manaus. Existe ainda a possibilidade de firmar parcerias com ONG/OSC, projetos com incentivos internacionais, parcerias com as iniciativas privadas, e interinstitucionais. Tais elementos resultam em oportunidades que continuamente devem ser buscadas a todo custo.

O enfrentamento dos problemas de mobilidade urbana da cidade de Manaus torna-se mais palpável com a utilização da ferramenta de Planejamento Estratégico dentro de uma Gestão Estratégica. A busca constante por projetos que possam realmente trazer qualidade de vida ao cidadão torna-se a chave central para o desenvolvimento das atividades no dia a dia. Prova disso é a preocupação em tornar viável a elaboração e execução dos projetos que são tocados para uma cidade melhor.

Nesse sentido, é possível a utilização do estudo da Qualidade na elaboração dos projetos de mobilidade urbana para a cidade de Manaus desde que seja empregado preliminarmente o Planejamento Estratégico, a fim de atacar verdadeiramente os pontos críticos, avançar em determinados níveis que possibilitem o pleno desenvolvimento e construir caminhos de sucesso e de referência para outras cidades do Brasil e do mundo.

## REFERÊNCIAS

1. BRASIL. Ministério das Cidades. 2004. Política Nacional de Mobilidade Urbana Sustentável: Princípios e Diretrizes. Brasília.
2. DEMING, W. Edwards. Qualidade: a revolução da administração. São Paulo: Saraiva, 1990.
3. DESIDÉRIO, Zafenate. (2012). "O 5 Por quês e a Causa Raiz", Portal Qualidade Brasil [http://www.qualidadebrasil.com.br/noticia/o\\_5\\_por\\_ques\\_e\\_a\\_causa\\_raiz](http://www.qualidadebrasil.com.br/noticia/o_5_por_ques_e_a_causa_raiz).
4. FISCHMANN, A. A., ALMEIDA, M. I. R. Planejamento estratégico na prática. São Paulo: Atlas, 1991.
5. GIL, Antônio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

6. GONÇALVES, J. P. (2002) - Desempenho Organizacional. In Semanário Econômico, nº 815.
7. GRAHAM JÚNIOR, Cole Blease; HAYS, Steven W. Para administrar a organização pública. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1994.
8. GUERRERO, Omar. Del Estado gerencial al Estado cívico. México, Universidad Autónoma del Estado de México, 1999.
9. KOTLER, Philip. Administração de Marketing. Rio de Janeiro: Mackron, 1998.
10. PALADINI, Edson Pacheco. Gestão da Qualidade: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2000.
11. POLLIT, Christopher. Quees calidad de los servicios públicos. In: Kliksberg, Bernardo (org.). Pobreza: un tema impostergable — nuevas respuestas a nivel mundial. México, Fondo de Cultura Económica, 1993.
12. VASCONCELLOS, Paulo. Planejamento Empresarial: Teoria e Prática. Livros Técnicos e Científicos. Editora S.A., São Paulo, 1982.
13. VIEIRA, Marcelo Milano F. & Carvalho, Cristina Amélia Pereira de. Objetivos, interesses e estratégias de qualidade. In: Vieira, Marcelo Milano Falcão & Oliveira, Lúcia Maria Barbosa de (orgs.). Administração contemporânea: perspectivas estratégicas. São Paulo, Atlas, 1999.
14. WERNKE, Rodney; BORNIA, Antonio Cesar. Considerações acerca dos conceitos e visões sobre os custos da qualidade. Rev. FAE. Curitiba, v. 3, n. 2, p. 7-8, mai./ago. 2000.

**GLAUCIA CUNHA DE SOUZA, M.Sc. d**

Mestranda do curso de Pós-graduação em Engenharia da Produção da Universidade Federal do Amazonas - UFAM. Especialista em Administração Pública – UFAM 2012. Especialista em Gestão de Operações e Serviços – UFAM 2014, Graduada em Administração com ênfase em Recursos Humanos – UNINORTE 2006. Registro no CRA AM 1-7714. Atua na área de gestão de pessoas.

**CLÁUDIO DANTAS FROTA, Dr**

Doutorado em Engenharia Logística e de Transportes pela Universidade Federal do Rio de Janeiro. Mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal do Rio de Janeiro. Especialista em Planejamento Estratégico Empresarial. Professor e Coordenador de Pós-graduação em ensino a distância da Universidade Aberta do Brasil (UAB). Pesquisador e Membro do colegiado do Mestrado de Engenharia de Produção da Universidade Federal do Amazonas (UFAM).

Cargo: Professor Adjunto IV da Universidade Federal do Amazonas

# Publish Research Article

## International Level Multidisciplinary Research Journal

### For All Subjects

Dear Sir/Mam,

We invite unpublished Research Paper, Summary of Research Project, Theses, Books and Books Review for publication, you will be pleased to know that our journals are

### Associated and Indexed, India

- ★ Directory Of Research Journal Indexing
- ★ International Scientific Journal Consortium Scientific
- ★ OPEN J-GATE

### Associated and Indexed, USA

- DOAJ
- EBSCO
- Crossref DOI
- Index Copernicus
- Publication Index
- Academic Journal Database
- Contemporary Research Index
- Academic Paper Database
- Digital Journals Database
- Current Index to Scholarly Journals
- Elite Scientific Journal Archive
- Directory Of Academic Resources
- Scholar Journal Index
- Recent Science Index
- Scientific Resources Database

Review Of Research Journal  
258/34 Raviwar Peth Solapur-413005, Maharashtra  
Contact-9595359435  
E-Mail-ayisrj@yahoo.in/ayisrj2011@gmail.com  
Website : [www.ror.isrj.org](http://www.ror.isrj.org)