

**CENTRO PAULA SOUZA
ETEC DE CUBATÃO
ENSINO TÉCNICO EM LOGÍSTICA**

**AUTOMATIZAÇÃO DO PROCESSO DE ATENDIMENTO NO PAT
(POSTO DE ATENDIMENTO AO TRABALHADOR): UMA PROPOSTA
PARA MODERNIZAÇÃO E EFICIÊNCIA**

Jamile Nascimento Paz¹
Kátyla de Souza Barreto²
Maria Saneide de Oliveira Fontes³
Tamires Ganda de Mendonça⁴

RESUMO

Este artigo abordou as dificuldades nos serviços prestados no Posto de Atendimento ao Trabalhador (PAT) de Cubatão/SP, com enfoque em suas debilidades operacionais decorrentes da dependência de práticas manuais. A justifica-se pela necessidade de modernização do serviço para proporcionar melhor serviço à população. O objetivo visa examinar as deficiências no processo de atendimento, fundamentando-se na perspectiva do público-alvo e funcionários, e propor ações para elevar a produtividade e o bem-estar dos utilizadores. A metodologia optada foi quantitativa, utilizando questionários online. Os resultados indicam que a inserção de ferramentas tecnológicas, tais como sistemas de inscrição online e dispositivos de autoatendimento, poderia reduzir as filas e aperfeiçoar o período de espera. Nas considerações finais determinou-se que a automação dos procedimentos no PAT é viável e estratégica para aprimorar os serviços públicos e impulsionar a inclusão digital no mercado laboral.

PALAVRAS-CHAVE: Atendimento Público. Logística de Serviços. Automação. Inclusão Digital. PAT.

ABSTRACT

This article addressed the difficulties in the services provided at the Worker Assistance Post (PAT) in Cubatão/SP, focusing on its operational weaknesses resulting from the dependence on manual practices. It is justified by the need to modernize the service to provide a better service to the population. The objective is to examine deficiencies in the service process, based on the perspective of the target audience and employees, and to propose actions to increase productivity and user well-being. The chosen methodology was quantitative, using online questionnaires. The results indicate that the insertion of technological tools, such as online registration systems and self-service devices, could reduce queues and improve waiting times.

¹ Aluna do Curso Técnico em Logística, na Etec de Cubatão, jamile.paz@etec.sp.gov.br

² Aluna do Curso Técnico em Logística, na Etec de Cubatão, katyla.barreto@etec.sp.gov.br

³ Aluna do Curso Técnico em Logística, na Etec de Cubatão, maria.fontes5@etec.sp.gov.br

⁴ Aluna do Curso Técnico em Logística, na Etec de Cubatão, tamires.mendonca@etec.sp.gov.br

In the final considerations, it was determined that the automation of procedures in the PAT is viable and strategic to improve public services and boost digital inclusion in the labor market.

KEYWORDS: Public Service. Service Logistics. Automation. Digital Inclusion. PAT.

Índice de Figuras

Gráfico 1 – Idade?	9
Gráfico 2 – Tecnologia no atendimento.....	9
Gráfico 3 – Praticidade do currículo digital.....	9
Gráfico 4 – Localidade dos participantes	9
Gráfico 5 – Nível de escolaridade.....	10
Gráfico 6 – Situação de trabalho atual.....	10
Gráfico 7 – Retorno obtido no PAT de Cubatão.....	10
Gráfico 8 – Uso de plataformas digitais para emprego.....	10
Gráfico 9 – Segurança no uso de sistema digital.....	10
Gráfico 10 – Acesso ao currículo por empresas online.....	11
Gráfico 11 – Avaliação do atendimento atual.....	11
Gráfico 12 – Vantagens de um sistema digital sem filas.....	11
Gráfico 13 – Sugestões para eficiência no PAT.....	11
Gráfico 14 – Problemas enfrentados no atendimento.....	11
Gráfico 15 – Benefícios esperados com sistema digital.....	12
Figura 1 – Fila do PAT.....	15
Figura 2 – Entrada do PAT.....	15
Figura 3 – Pessoas aguardando em fila.....	16

Sumário

1 INTRODUÇÃO.....	4
2. DESENVOLVIMENTO	6
2.1 OBJETO DE ESTUDO: PAT DE CUBATÃO.....	6
2.2 LOGÍSTICA DE SERVIÇOS E SUA APLICAÇÃO NO PAT.....	7
2.3. PESQUISA DE CAMPO	8
2.3.1. OBJETIVO DA PESQUISA	12
2.3.2. METODOLOGIA DA PESQUISA	12
2.3.3 ENTREVISTA COM COLABORADORES DO PAT.....	12
2.3.4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA.....	13
2.3.5 ANÁLISE DA ENTREVISTA	14
2.3.6. HIPÓTESES DA PESQUISA.....	14
2.3.7 AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA DA INTERVENÇÃO.....	15
2.3.8 IMPACTO ESPERADO	16
2.3.9 VIABILIDADE.....	16
3.CONCLUSÃO	17
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	17

1 Introdução

O Posto de Atendimento ao Trabalhador (PAT) é um órgão público responsável por intermediar a conexão entre trabalhadores e empregadores, oferecendo serviços como cadastro de currículos, divulgação de vagas, encaminhamento para entrevistas e orientação sobre direitos trabalhistas. Em Cubatão/SP, município com forte presença industrial (siderúrgico, químico, etc.), a demanda por esses serviços é crescente, mas o atendimento permanece baseado em métodos ultrapassados:

- Processos manuais: Distribuição de senhas físicas, verificação presencial de documentos (como RG e Carteira de Trabalho) e aceite de currículos impressos.
- Ineficiências: Filas excessivas (com esperas de até 3 horas, conforme relatos preliminares), duplicação de tarefas e risco de perda de documentos.
- Desalinhamento tecnológico: Em plena era da Inteligência Artificial e plataformas digitais, o PAT opera com sistemas analógicos, desperdiçando tempo e recursos. Com o aperfeiçoamento dos avanços ocasionados pela transformação digital, unido ao acréscimo progressivo das imposições por serviços públicos com mais eficiência e acessibilidade, é vital reavaliar a logística empregada na gestão desses pontos de atendimento, visando à eficácia operacional no incremento da qualidade dos serviços prestados a comunidade.

Este trabalho tem como objetivo analisar a logística de atendimento do posto de atendimento ao trabalhador (PAT) de Cubatão, identificando impedimentos operacionais e orientando inovações nos métodos de atendimento, em concordância a gestão pública e aprimoramento a qualidade do serviço fornecido. .

Este projeto delimitou-se à análise da automação dos processos iniciais de atendimento no PAT de Cubatão/SP, analisando:

- O impacto da falta de digitalização na eficácia do serviço.
- As percepções dos usuários e funcionários sobre a modernização.
- O potencial de redução de tempo com a implantação de soluções digitais.

A problemática compreende como a ausência de automação no PAT de Cubatão/SP afeta a eficiência do atendimento e a satisfação dos usuários, considerando o tempo perdido em processos manuais que poderiam ser otimizados com ferramentas digitais, questiona-se também como a automação poderia contribuir para um serviço mais organizado, e acessível para atender a elevada demanda.

Logo após a problemática exposta, mostra-se o seguinte questionamento como problema de pesquisa: Quais são os efeitos da falta da automação dos processos de atendimento no PAT de Cubatão/SP para a eficácia do serviço e na captação dos serviços pelo usuário?

Diante desta problemática, surgiu o seguinte questionamento:

Hipótese 1: A implementação de sistemas digitais no PAT de Cubatão/SP resultará em um aumento na satisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado.

Hipótese 2: Os usuários observam maior facilidade na busca por oportunidades de emprego por meio de plataformas digitais, em comparação aos métodos tradicionais de divulgação de vagas.

Hipótese 3: A automatização dos procedimentos do PAT auxilia na elevação da percepção de transparência e acessibilidade dos serviços públicos disponibilizados à comunidade.

Este artigo propõe analisar a percepção dos usuários acerca da automação no PAT, abordando os impactos dessa atualização em fatores como acessibilidade, transparência e eficiência dos serviços oferecidos. Dessa forma, busca-se apresentar soluções que atendam tanto às necessidades dos cidadãos quanto às demandas dos gestores públicos, fomentando inovação e eficácia na intermediação de trabalho.

Para alcançar esses objetivos, serão desenvolvidas as seguintes ações:

- Aplicação de questionários aos usuários do PAT de Cubatão/SP para compreender suas opiniões sobre a digitalização dos serviços.
- Avaliação da percepção dos candidatos quanto à facilidade de acessar vagas por meio de plataformas digitais.
- Análise da visão dos usuários sobre a transparência e acessibilidade em um contexto de atendimento automatizado.

Atualmente, a inexistência de um sistema digital automatizado no PAT de Cubatão/SP compromete a qualidade do serviço, resultando em filas extensas, longos tempos de espera e insatisfação generalizada dos usuários. Em um cenário onde a transformação digital se torna indispensável para a melhoria dos serviços públicos, a digitalização do atendimento surge como uma estratégia crucial para modernizar os processos de intermediação de mão de obra. A utilização de plataformas digitais para registro de candidatos, divulgação de oportunidades e comunicação com empresas pode não apenas aperfeiçoar o funcionamento interno, mas também proporcionar uma experiência mais fluida e agradável para os usuários. Isso contribuiria significativamente para aumentar a satisfação do público, reforçar a percepção de transparência e ampliar a acessibilidade aos serviços prestados.

O referencial teórico envolve ações significativas para a automação dos processos logísticos de serviços públicos, estabelecendo uma base científica e tecnológica para a modernização dos Postos de Atendimento ao Trabalhador (PATs). Aspectos como a digitalização de processos, o uso de plataformas online e a integração entre candidatos e empregadores são cruciais para potencializar os serviços, simplificar a burocracia e torná-los mais eficientes. Segundo Ballou (2008) destaca que a logística de serviços requer atenção especial dos processos e fluidez operacional, garantindo que as etapas sejam realizadas de forma ágil e precisa, minimizando falhas e evitando a insatisfação do cliente. Combinando abordagens teóricas com pesquisa de campo, este estudo tem como objetivo identificar práticas manuais de atendimento em PATs e propor alternativas que promovam a eficiência do fluxo de trabalho e a satisfação do cidadão. A pesquisa pode ajudar a aprimorar a administração pública e fornecer soluções para automação de serviços, beneficiando tanto usuários quanto gestores.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1 OBJETO DE ESTUDO: PAT DE CUBATÃO

Ao início é necessário compreensão da aplicação do conceito de logística ao enquadramento nos serviços públicos. A logística, de acordo com Ballou (2008) abrange planejamento, implementação e controle do fluxo de serviços e informações desde a origem do recurso, e todas as etapas de processamento, armazenamento e distribuição, até o destino final de consumo. O Posto de Atendimento ao Trabalhador (PAT) de Cubatão/SP é um órgão associado à administração pública municipal, da cidade de Cubatão, com o intuito de ser um meio de interação entre trabalhadores e empregadores. Disponibiliza divulgação de empregos, e emissão da carteira reservista. Posicionado em uma cidade com forte presença industrial especificamente em setores siderúrgicos e químicos, atendendo uma significativa parcela da população, a demanda de seus serviços é alta e contínua, exigindo um constante fluxo contratações para satisfazer a população, tanto por parte das empresas quanto dos indivíduos em busca de trabalho. Embora o órgão tenha grande relevância social e econômica, o atual modelo de atendimento presente demonstra grandes limitações. A grande maioria dos serviços é por sua vez manuais baseados na entrega de senhas físicas, validação presencial dos documentos e aceitação de currículos em papel por sua vez candidatos não recebem confirmação de recebimento dos currículos ou feedback pós-entrevista. Esta estrutura ultrapassada tem se mostrado ineficaz frente ao aumento da demanda populacional. De acordo

com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a população de Cubatão era de 112.476 habitantes em 2022, aumentando para 115.082 habitantes em 2024. Declarações de usuários evidenciam filas grandes, esperas que excedem mais de três horas, atenuadas pela desorganização interna e gestão inadequada do fluxo de atendimento. Em adição a isso é observado pelos clientes uma desmotivação crescente dos colaboradores em resposta a sobrecarga de trabalho, falta de ferramentas apropriadas e repetição de atividades burocráticas que poderiam ser facilmente automatizadas. Um aspecto crítico é a insatisfação contínua dos usuários. Em um uma época onde a tecnologia é tão presente, a digitalização pode aprimorar processos e expandir o acesso a serviços públicos, manter sistemas analógicos no PAT de Cubatão é um passo atrás. Nesse cenário, é razoável estimar que o PAT de Cubatão tenha disponibilizado entre 1.500 e 2.000 vagas de emprego ao longo de 2024. Essa estimativa fundamenta-se nas divulgações periódicas realizadas pela prefeitura de Cubatão. Tais números reforçam a necessidade urgente de uma reestruturação logística dos serviços ofertados. A automatização dos procedimentos, juntamente com a utilização de plataformas digitais, pode proporcionar uma opção viável para a modernização e tecnologias avançadas, alinhando-se aos princípios legais e normativos que regem a digitalização e o uso de novas tecnologias no setor público. As orientações da Lei 14.129/2021, o PAT tem a capacidade de oferecer um serviço mais rápido, claro e eficaz, diminuindo a burocracia fortalecendo assim interação entre empregados e empregadores. A digitalização de documentos, seguindo as diretrizes da Resolução CNJ no 469/2022, contribui na administração mais eficaz e segura de informações, possibilitando o processamento de currículos e outros documentos sem a exigência de armazenamento físico, assegurando autenticidade e respaldo jurídico. Ademais, o Projeto de Lei 2.338/2023, trata o uso consciente da inteligência artificial, podendo contribuir para a personalização e automação do processo de encaminhamento de candidatos, aprimorando filas, triagens e a distribuição de currículos de maneira ágil e precisa, sempre garantindo os direitos dos cidadãos e garantindo a transparência nas decisões.

2.2 LOGÍSTICA DE SERVIÇOS E SUA APLICAÇÃO NO PAT

A logística de serviços é entendida como o planejamento, execução e supervisão do fluxo de informações, pessoas e recursos no setor de serviços, com o intuito de atender a demandas de clientes de maneira eficaz e eficiente. Conforme Ballou (2007), a logística de serviços compreende não somente a operação da entrega em si, mas também toda gestão das

interações com os clientes. Visando uma resposta rápida, garantia qualidade e eficácia operacional. Ao contrario da logística de produtos, que lida com bens concretos, a logística de serviços concentra na gestão da experiência vivenciada do cliente e na excelência do serviço fornecido. A chave para um bom desempenho é garantir que as expectativas dos consumidores sejam atendidas de forma continuada, mitigando erros e demoras. Bowersox et al. (2014) realçam na agilidade, flexibilidade e competência em responder às exigências do mercado, especificamente quando a quantidade de interações e a complexidade das operações são elevadas. No panorama do Posto de Atendimento ao Trabalhador (PAT) de Cubatão, seu desempenho é fundamental na organização a logística de serviços desempenha um papel fundamental na organização e efetividade do atendimento ao público.

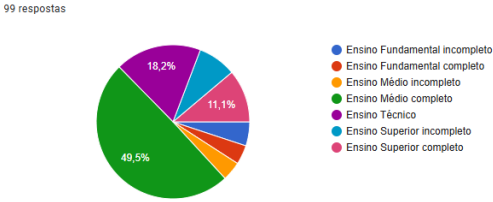
Chopra e Meindl (2016, p 27) entender a capacidade da cadeia de suprimentos é crucial para otimizar o desempenho e evitar ineficiências, a ausência de integração tecnológica nos processos das organizações afeta diretamente a eficácia operacional, resultando em falhas no serviço ao cliente e desperdício de recursos. Todavia, o padrão de procedimento presente viabiliza-se de métodos manuais, entrega de senhas, aceitação de currículos em papel necessidade de apresentação de documentos impressos, como RG, CPF e Carteira de Trabalho, o que leva à formação de longas filas e ao aumento no tempo de espera dos cidadãos. A implementação de plataformas digitais e a automatização de procedimentos são maneiras que podem aprimorar favoravelmente o rendimento do PAT, não só reduzindo as esperas, mas também incrementando a eficiência dos funcionários. Ao adicionar soluções tecnológicas, o PAT tem a capacidade de aprimorar seus procedimentos, oferecendo um serviço mais ágil, eficaz e uma experiência agradável para seus usuários.

2.3. PESQUISA DE CAMPO

A pesquisa realizada no objeto de estudo do presente artigo foi dirigida no intuito de entender a percepção dos usuários e colaboradores acerca dos serviços prestados pela instituição PAT. Com isso, compreender as dificuldades enfrentadas e a percepção geral quanto à eficiência do atendimento. A coleta de dados ocorreu por meio de formulários online via Google Forms, enviados aos participantes por canais digitais, facilitando o alcance de diferentes perfis. Dois públicos principais foram:

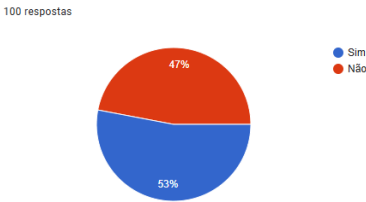
- **Usuários do PAT**, que utilizam os serviços de intermediação de mão de obra e orientação trabalhista;
- **Colaboradores internos**, envolvidos diretamente nos processos administrativos e operacionais da instituição.

Gráfico 05: Qual é o seu nível de escolaridade?



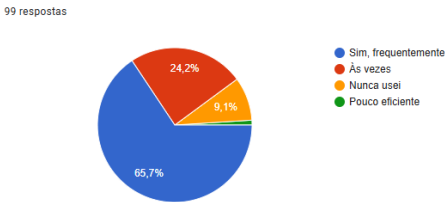
Fonte: O grupo, 2025

Gráfico 06: Você está atualmente Trabalhando?



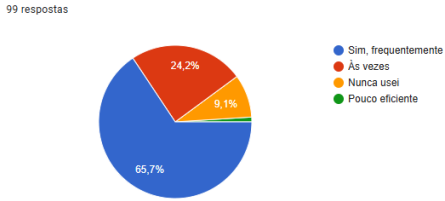
Fonte: O grupo, 2025

Gráfico 07: Você conseguiu algum retorno através do PAT de Cubatão?



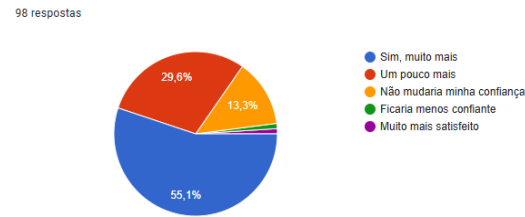
Fonte: O grupo, 2025

Gráfico 08: Você já utilizou plataformas digitais para procurar emprego?



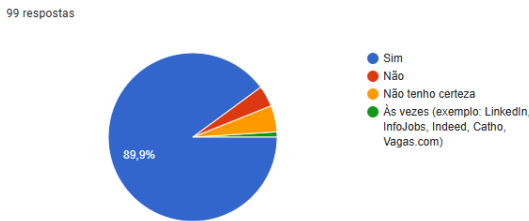
Fonte: O grupo, 2025

Gráfico 09: Você sentiria mais segurança em usar um sistema digital para procurar vagas?



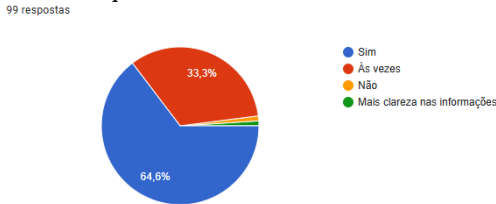
Fonte: O grupo, 2025

Gráfico 10: É importante que as empresas possam acessar os currículos diretamente por um sistema online?



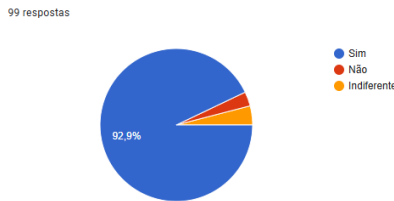
Fonte: O grupo, 2025

Gráfico 11: Você sente que o atendimento atual é demorado ou ineficiente



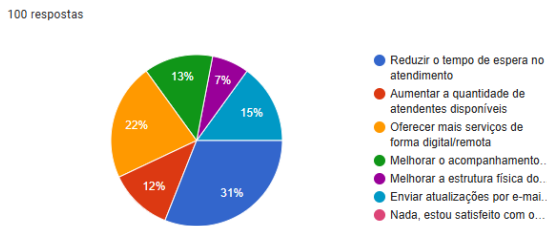
Fonte: O grupo, 2025

Gráfico 12: Sistema digital que evite filas e agilize o atendimento seria vantajoso?



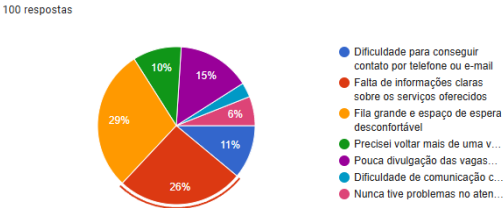
Fonte: O grupo, 2025

Gráfico 13: Mudanças para melhorar a eficiência no atendimento do PAT?



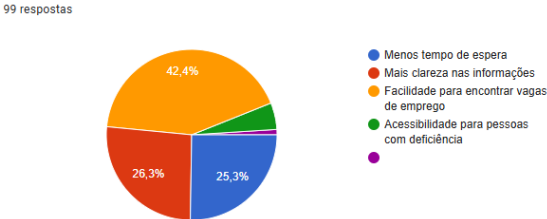
Fonte: O grupo, 2025

Gráfico 14: Quais problemas você já enfrentou ao buscar atendimento no PAT?



Fonte: O grupo, 2025

Gráfico 15: Qual seria o principal benefício para você com um sistema digital no PAT?



Fonte: O grupo, 2025

2.3.1. OBJETIVO DA PESQUISA

O objetivo desta pesquisa é identificar falhas operacionais no atendimento do Posto de Atendimento ao Trabalhador (PAT) de Cubatão e avaliar a percepção dos usuários e colaboradores sobre a eficiência, qualidade e possíveis melhorias no processo de atendimento.

2.3.2. METODOLOGIA DA PESQUISA

A metodologia utilizada na pesquisa foi quantitativa, com uso de questionário, composto por 15 perguntas de múltipla escolha. A ferramenta abordada baseou-se nos objetivos do estudo, visando identificar falhas operacionais e avaliar a percepção dos usuários e colaboradores quanto à qualidade do atendimento prestado pelo PAT de Cubatão. A coleta de dados foi realizada de forma digital, entre os meses de março e abril de 2025. O questionário foi distribuído por canais digitais. Além disso, colaboradores do PAT também participaram, oferecendo uma visão interna do funcionamento da instituição.

2.3.3 ENTREVISTA COM COLABORADORES DO PAT

A entrevista foi realizada com colaboradores do Posto de Atendimento ao Trabalhador de Cubatão/SP, com o objetivo de entender a visão administrativa por trás dos processos de atendimento. As perguntas formuladas para os colaboradores foram:

1. Quais são os maiores desafios enfrentados pelo PAT de Cubatão no atendimento ao público atualmente?

Resposta: No momento é o alto fluxo de atendimento, mas isso acontece em épocas sazonais do ano. Em momentos de grande oferta de empregabilidade na cidade.

2. Existe algum sistema digital ou tecnológico utilizado no PAT para organizar e agilizar o atendimento aos usuários? Se não, qual é a principal dificuldade para implementar um?

Resposta: Não especificamente do PAT da região. Mas existem APP desenvolvidos pelo Ministério do Trabalho para o autoatendimento do cidadão/munícipe. Existe o APP SINE FÁCIL, onde o munícipe consegue realizar qualquer serviço que possa ser realizado no atendimento presencial (otimizando tempo). No PAT também é ofertado o atendimento de entrada ao benefício do seguro desemprego; esse serviço também pode ser realizado através do APP GOV.BR. Porém a maior dificuldade do munícipe é a manipulação de APP, a dificuldade digital. Muitas pessoas ainda optam pelo atendimento presencial.

3. Como a equipe de atendimento lida com o volume de usuários, especialmente nos horários de pico?

Resposta: Dando celeridade no atendimento. Tentado diminuir o máximo o tempo de espera.

4. Os colaboradores acreditam que a automação dos processos de atendimento poderia melhorar a satisfação dos usuários? De que forma?

Resposta: Sim; a automação de serviços é inevitável. Porém já existem APP para facilitar o atendimento. O que falta é a adesão da população a essas ferramentas facilitadoras.

5. Quais mudanças os colaboradores consideram mais urgentes para melhorar a eficiência do PAT e o atendimento à população?

Resposta: Talvez não seja necessárias mudanças no serviço prestado, pois grande parte da população ainda necessita do atendimento presencial, devido a dificuldade nessa era digital (principalmente os idosos e pessoas com baixo grau de instrução). Mais o que poderia ajudar na celeridade do atendimento; seria o acréscimo de ferramentas. Como Implantação de Totens de Autoatendimento.

2.3.4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

A avaliação dos dados enfatiza a necessidade urgente de atualizar o sistema do PAT. A maioria dos entrevistados (87,8%) considera que tecnologias como agendamento online e acesso digital às vagas aprimorariam o serviço de atendimento. Adicionalmente, 80,8% acham fácil preencher currículos e se inscrever online, enquanto 94,1% destacam benefícios de um sistema digital que diminua as filas e acelere o serviço. Problemas comuns incluem informações confusas (26,9%), necessidade de várias visitas ao local (26,9%) e escassa divulgação de

oportunidades de emprego (21,2%). A oferta de serviços digitais (26,9%) e o envio de atualizações via e-mail ou WhatsApp (21,2%) são melhorias notáveis. Estes dados evidenciam uma necessidade evidente de soluções tecnológicas que aprimorem a eficiência e acessibilidade do serviço.

2.3.5 Análise da Entrevista

A conversa com os colaboradores feita no PAT de Cubatão revelam que, mesmo com a presença de recursos digitais, como os aplicativos SENO Fácil e Governador, a população ainda não aderiu a essas tecnologias por causa das dificuldades de uso. Isso destaca a demanda por iniciativas focadas na inclusão digital. Os colaboradores reconhecem a importância da automação, mas destacam que o atendimento presencial é essencial para muitos usuários. Um congestionamento de totens de autoatendimento surge como alternativa para agilizar o processo sem excluir quem precisa de seu relatório presidencial. Essas observações reforçaram uma proposta destinada ao trabalho, que busca modernizar o atendimento no PAT com foco em eficiência e acessibilidade. A administração reconhecer a relevância da automação, porém ressalta que o serviço presencial continua sendo fundamental para muitos clientes. A proposta de totens de autoatendimento surge como uma opção prática para acelerar o processo, sem deixar de fora quem precisa de assistência presencial. Essas observações corroboram a intenção deste estudo, que visa atualizar o serviço no PAT, priorizando eficiência e acessibilidade.

2.3.6. HIPÓTESES DA PESQUISA

A partir da análise da realidade do Posto de Atendimento ao Trabalhador (PAT) de Cubatão/SP e com base nos dados obtidos na pesquisa aplicada, foram formuladas as seguintes hipóteses:

Hipótese 1: A implementação de sistemas digitais no PAT de Cubatão/SP resultará em um aumento na satisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado.

Hipótese 2: Os usuários percebem maior facilidade na busca por oportunidades de emprego por meio de plataformas digitais, em comparação aos métodos tradicionais de divulgação de vagas.

Hipótese 3: A automatização dos procedimentos do PAT contribui para o aumento da percepção de transparência e acessibilidade dos serviços públicos disponibilizados à comunidade.

Imagem Fila do PAT



Fonte: Toninho Pinheiro/G1, 2017

Entrada do PAT



Divulgação/Prefeitura de Cubatão, 2016

Pessoas aguardando em filas



Fonte: Divulgação/Arquivo Pessoal, 2024

2.3.7 AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA DA INTERVENÇÃO

Propostas

- Integração de plataformas digitais (Modelo Poupatempo)
- Sistema Online: Página no site da prefeitura com uma oportunidades e filtragem por campo de atuação, grau de instrução e modalidade de contrato.

- Formulário Digital: Inscrição de informações pessoais, experiência e envio de currículo (PDF/Word), com uma alternativa de vinculação ao LinkedIn.
- Alertas: Mensagens de e-mail/SMS com a confirmação da inscrição, avisos das entrevistas e retorno.
- Redução do Atendimento Presencial
- Agendamento Online: Para serviços obrigatórios (como reservista).
- Terminais de Autoatendimento: Consulta de vagas e impressão de documentos.
- Parcerias Estratégicas
- Integração com Sistema Estadual: Sincronização com Sine Fácil e Portal do Emprego do Governo de SP.
- Parceria com Empresas: Acesso das empresas ao banco de currículos (com consentimento dos candidatos).

2.3.8 Impacto Esperado

A plataforma digital proporcionará uma redução de no tempo de espera e permitirá inscrições 24 horas por dia. As notificações trarão mais transparência ao processo e aumentarão a satisfação dos usuários. A integração com o Sine ampliará as oportunidades de vagas, indo além do mercado local. Como exemplo, o PAT de São Bernardo do Campo reduziu 65% das filas ao adotar um sistema similar em 2024 (Fonte: Secretaria do Trabalho do ABC).

2.3.9 Viabilidade

- Orçamento Baixo: Utilização de mecanismos já disponíveis (Google Forms, WhatsApp Business).
- Treinamento Rápido: Capacitação de funcionários (parceria com FATEC Cubatão).

Passos a seguir:

- Desenvolver a plataforma em 3 meses (parceria com empresas ou escolas locais).
- Testes com 5 empresas por 2 meses.
- Campanha de divulgação extensiva nas redes sociais e rádios e televisões.

Com o objetivo de atualizar os serviços do PAT de Cubatão através de soluções tecnológicas, e a adoção da automação de procedimentos, desenvolvendo uma plataforma digital e utilização de canais digitais. O estudo observou uma ampla aceitação dos usuários, ressaltando o interesse em opções digitais para acelerar o serviço. A proposta satisfaz as expectativas dos usuários, fornecendo acessibilidade e diminuição de filas, sem negligenciar a humanização no serviço prestado.

3.CONCLUSÃO

Esta pesquisa evidenciou os obstáculos do PAT de Cubatão/SP enfrentou em 2024, enfatizando a insuficiência em seu modelo presencial em relação às grandes demandas do mercado de trabalho. O estudo revelou questões como longas filas, ausência de transparência e ineficiência na mediação de trabalho. A ideia de uma plataforma digital unificada, baseada no conceito Poupatempo, surge viável e com urgência para tornar o serviço disponibilizado mais eficiente. A proposta tem como objetivo democratizar o acesso, melhorar a eficiência e assegurar a transparência, além de fomentar colaborações com empresas e entidades locais. Através da pesquisa foi observada uma boa aceitação por parte da maioria dos usuários, com a realização de cadastros e inscrições por meio digital. O ensaio das hipóteses foi ratificado que a modernização contribui para um atendimento mais acessível e transparente. Conclui-se que a atualização do PAT não é somente imprescindível, mas também estratégica para o desenvolvimento socioeconômico da cidade. A transformação digital, quando aliada à gestão pública, poder ampliar a inclusão produtiva e reposicionar Cubatão como referência em políticas públicas de emprego.

4.CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa realizada nesse artigo sobre o Posto de Atendimento ao Trabalhador (PAT) de Cubatão possibilitou a apuração de debilidades logísticas nos serviços oferecidos ao público, em particular em referência a composição dos atendimentos, efetividade dos processos influencia diretamente a percepção do indivíduo atendido sobre a eficiência do órgão. Com fundamentos nos princípios da logística de serviços descritos por Ballou (2008), entende-se que o desempenho logístico eficaz não se limita apenas ao transporte e armazenamento, mas engloba a prontidão e a excelência no suporte ao usuário-final. As conclusões dos levantamentos efetuados com a população atendida e colaboradores do PAT constataram que o modelo vigente, que se baseia no tratamento convencional e manual, já não corresponde às demandas e exigências da comunidade. A excessiva formação de filas, a lentidão nas atividades desempenhadas e a desalinhamento no fluxo de pessoas refletem uma distribuição de tarefas ineficiente e obsoleta. A proposta de converter o atendimento, com o uso de confirmações digitais, revisão eletrônica de etapas, evidenciou uma alternativa eficaz e bem recebida. Essas modificações estão em conformidade com práticas recentes da logística de serviços,

maximizando recursos, minimizando o tempo de espera e a elevação nas experiências dos indivíduos atendidos. Dessa forma, colaboram na melhor utilização da força de trabalho e dos espaços físicos. Portanto, conclui-se que renovação do PAT por meio da automação logística é não apenas imprescindível, mas também viável e vantajosa. O estudo confirmou que a tecnologia digital favorece um serviço mais eficaz, acessível e estruturado, ratificando as hipóteses iniciais. Em futuras pesquisas, propõe-se aprofundar as repercussões da automação na mitigação dos custos operacionais e na expansão dos atendimentos para outras áreas, bem como avaliar seus impactos na inclusão social e na criação de novas oportunidades de emprego.

REFERÊNCIAS

BALLOU, Ronald H. *Logística empresarial: transportes, administração de materiais e distribuição física*. 1. ed. 19. reimpr. São Paulo: Atlas, 2007. 388 p. Tradução da 2. ed. de *Basic business logistics*. ISBN 9788522408740.

BOWERSOX, Donald J.; CLOSS, David J.; COOPER, M. Bixby; BOWERSOX, John C. *Gestão logística da cadeia de suprimentos*. 4. ed. Porto Alegre: AMGH, 2014. 455 p. Ilustrado. Inclui índice de nomes. ISBN 9788580553178.

BRASIL. Secretaria de Governo Digital. *Automação de serviços*. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/transformacao-digital/ferramentas/automacao-de-servicos>. Acesso em: 8 maio 2025.

CHOPRA, Sunil; MEINDL, Peter. *Gestão da cadeia de suprimentos: estratégia, planejamento e operação*. 6. ed. São Paulo: Pearson, 2016. 546 p. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/36873/pdf/0?code=NjuuNCingFP7CtSuU/f4OIDgzBS8sHZ2APqyPWCgxc+lB9/b092fnVtFUvoK2MT7dXUI6BSiPurhxArDzG6sew>. Acesso em: 24 abr. 2025.

CIESP CUBATÃO. *PAT de Cubatão oferece 265 oportunidades de emprego*. Regional CIESP Cubatão, Cubatão, 16 fev. 2023. Disponível em: <https://regional.ciesp.com.br/cubatao/noticias/pat-de-cubatao-oferece-265-oportunidades-de-emprego/>. Acesso em: 24 abr. 2025.

DIÁRIO DO LITORAL. *PAT de Cubatão abre 23 vagas de emprego nesta quinta*. Diário do Litoral, Cubatão, 25 jul. 2024. Disponível em: <https://www.diariodolitoral.com.br/cotidiano/pat-de-cubatao-abre-23-vagas-de-emprego-nesta-quinta/184205/>. Acesso em: 2 maio 2025.

G1 SANTOS. *PAT de Cubatão abre 50 oportunidades de emprego*. G1 Santos e Região, Santos, 12 jul. 2019, 07h23. Disponível em: <https://g1.globo.com/sp/santos-regiao/noticia/2019/07/12/pat-de-cubatao-abre-50-oportunidades-de-emprego.ghtml>. Acesso em: 2 maio 2025.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Cubatão (SP): cidades e estados.* Rio de Janeiro: IBGE, [s.d.]. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/sp/cubatao.html>. Acesso em: 24 abr. 2025.

MTEC. *Automação no setor público: como implementar de forma eficaz.* 2024. Disponível em: <https://mtec.com.vc/blog/automacao-no-setor-publico/>. Acesso em: 8 maio 2025.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CUBATÃO. *História da cidade.* Disponível em: <https://www.cubatao.sp.gov.br/cidade/>. Acesso em: 1 maio 2025.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CUBATÃO. *PAT de Cubatão abre 57 vagas de emprego nesta quarta (22): pelo menos 14 são para Engenharia com foco na mão de obra feminina.* Cubatão, 20 jan. 2025. Disponível em: <https://www.cubatao.sp.gov.br/pat-de-cubatao-abre-57-vagas-de-emprego-nesta-quarta-22-pelo-menos-14-sao-para-engenharia-com-foco-na-mao-de-obra-feminina/>. Acesso em: 24 abr. 2025

PREFEITURA MUNICIPAL DE CUBATÃO. *PAT – Vagas de Emprego.* Cubatão, 9 maio 2025. Disponível em: <https://www.cubatao.sp.gov.br/vagaspat/>. Acesso em: 9 maio 2025.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CUBATÃO. *PAT de Cubatão disponibiliza quase 200 vagas na semana do trabalhador.* Cubatão, 27 abr. 2025. Disponível em: <https://www.cubatao.sp.gov.br/pat-de-cubatao-disponibiliza-quase-200-vagas-na-semana-do-trabalhador/>. Acesso em: 9 maio 2025.

O GRUPO. Gráfico de respostas do formulário “Questionário sobre atendimento no PAT de Cubatão” [Google Forms]. Dados obtidos em pesquisa própria. 2025.

A TRIBUNA. Pessoas formam fila e dormem em frente ao PAT para garantir senha em cidade da Baixada Santista. *A Tribuna*, Santos, 12 jul. 2019. Disponível em: <https://www.atribuna.com.br/cidades/cubatao/pessoas-formam-fila-e-dormem-em-frente-ao-pat-para-garantir-senha-em-cidade-da-baixada-santista-1.418968>. Acesso em: 9 maio 2025. Imagem.

G1 SANTOS. PAT de Cubatão amanhece lotado após anúncio de centenas de vagas de emprego. *G1 Santos e Região*, Santos, 12 jul. 2019. Disponível em: <https://g1.globo.com/sp/santos-regiao/noticia/pat-de-cubatao-amanhece-lotado-apos-anuncio-de-centenas-de-vagas-de-emprego.ghtml>. Acesso em: 2 maio 2025. Imagem.

REDE GLOBO. Via Rápida Emprego de Cubatão abre curso de Cuidador de Idosos. *Rede Globo*, São Paulo, 11 jul. 2018. Disponível em: <https://redeglobo.globo.com/sp/tvtribuna/Camera-Educacao/noticia/via-rapida-emprego-de-cubat-o-abre-curso-de-cuidador-de-idosos.ghtml>. Acesso em: 9 maio 2025. Imagem.