

MESTRE – ALUNO(A)
MARCO AURÉLIO TIODOLINO

TÍTULO DA DISSERTAÇÃO FINAL

“O ACESSO AOS SERVIÇOS NOS POSTOS DE ATENDIMENTO AO TRABALHADOR (PATS) DA REGIONAL ADMINISTRATIVA DE BARRETOS/SP: IMPACTOS E DIFICULDADES.”

PROFESSOR(A) ORIENTADOR(A)

Profa. Dra. Vera Mariza Henriques de Miranda Costa

DATA DEFESA

02/10/2023

RESUMO

Os Postos de Atendimento ao Trabalhador (PATs) compõem uma rede de atendimento do Governo do Estado de São Paulo, que presta serviços gratuitos à população, no âmbito das Políticas Públicas de emprego e renda. Com o advento da pandemia Covid-19 houve a necessidade de alteração de rotinas de trabalho. O público que utilizava esses serviços, no modo presencial, passou a utilizar as plataformas digitais de atendimento, gerando diversas dificuldades, sobretudo para os usuários, colocando em evidência a necessidade de providências no atendimento. O objetivo geral da pesquisa é caracterizar e avaliar a prestação de serviços públicos pelos PATs da Região Administrativa de Barretos (RA Barretos) e identificar os impactos e as dificuldades no atendimento aos usuários em decorrência da Covid-19, bem como as possibilidades de implantação de ações estratégicas de melhorias nos serviços em PATs da referida região. A pesquisa enquadra-se como um estudo de campo, descritivo exploratório, de natureza aplicada, transversal e com abordagem qualitativa. Como resultados foram caracterizados atuação, práticas de trabalho e desempenho dos PATs, apresentadas as avaliações realizadas por supervisores e agentes e identificadas as lacunas na prestação de serviços públicos aos usuários, possibilitando a apresentação de alternativas para possíveis melhorias na prestação dos serviços públicos ofertados para esta e para outras regiões do estado de São Paulo. A partir dos resultados, foram sugeridas melhorias e recomendações para que o atendimento dos PATs cumpra os requisitos de eficiência, eficácia e efetividade esperados de uma Política Pública. Foram também formuladas sugestões para futuras pesquisas nos mesmos moldes, em órgãos que enfrentam problemas semelhantes aos dos PATs pesquisados.

Palavras-chave: *Postos de atendimento ao trabalhador (PATs). Prestação de serviços públicos. Transformação digital. Governo eletrônico. Atendimento presencial e on-line.*