



Relatório da Primeira Avaliação do Conselho de Usuários da STM

Cartão TOP Escolar

SUMÁRIO



1 - Resumo	2
2 - Introdução	3
3 - Apresentação da Carta de Serviços	4
4 - Metodologia	5
5 - Apresentação dos Resultados	6
6 - Análise sobre os Resultados	14
Referências	15

1) RESUMO

Este relatório apresenta os resultados da primeira avaliação do Conselho de Usuários do Serviço Público da Secretaria dos Transportes Metropolitanos, analisando a experiência dos usuários com o uso do **Cartão Top Escolar**.

A pesquisa foi realizada no período de **12 de novembro de 2024** a **12 de dezembro de 2024** e avaliou os critérios como **usabilidade, processo de aquisição/renovação, prazo de entrega, conhecimento de todos os canais de atendimento ao cliente e satisfação**.

Com a participação de **03 (três) dos 24 (vinte e quatro) conselheiros inscritos**, os resultados indicam que o cartão oferece **boa usabilidade** e **funcionalidade**.

2) INTRODUÇÃO

O **Conselho de Usuários dos Serviços Públicos** é um órgão consultivo, cuja competência está definida no artigo 18 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no artigo 30 do Decreto nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023, e no artigo 48 da



Resolução CGE nº 017, de 21 de novembro de 2024. Composto por usuários voluntários, o Conselho participa como respondente nas consultas realizadas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria e as pesquisas são disponibilizadas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP.

Os serviços a serem avaliados são especificados na **Carta de Serviços**, que detalha as atividades oferecidas pelo órgão. A Carta de Serviços apresenta informações essenciais sobre os procedimentos necessários para acessar cada serviço, os prazos envolvidos, os custos e outras orientações relevantes para os usuários. Seu objetivo principal é garantir transparência, proporcionando ao cidadão um guia claro sobre como acessar e utilizar os serviços de forma eficiente e eficaz.

O serviço avaliado na primeira consulta foi o **Cartão Top Escolar**, destinado aos estudantes que utilizam as linhas de ônibus intermunicipais da Região Metropolitana de São Paulo (RMSP).

Esta pesquisa tem como objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados, compreender a satisfação dos usuários e identificar oportunidades de melhoria.

3) APRESENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS



- 1) Posto Regional da Região Metropolitana de São Paulo – RMSP
- 2) Comissão de Transporte Coletivo Regular e Fretamento Metropolitano
- 3) Bilhete Unitário QRCode
- 4) Credencial do Trabalhador Desempregado – Metrô e CPTM
- 5) Credencial do Trabalhador Desempregado – EMTU/SP
- 6) Cartão Fidelidade
- 7) Cartão BOM
Região Metropolitana de São Paulo- RMSP
- 8) Cartão TOP
- 9) Cartão TOP Sênior
- 10) Cartão TOP Especial
- 11) **Cartão TOP Escolar**
- 12) Demais Regiões Metropolitanas
- 13) Integrações Tarifárias no Sistema Metropolitano de Transporte Público –
RMSP
- 14) Itinerários, horários e tarifas – EMTU/SP
- 15) Gratuitades
- 16) Ouvidoria da Secretaria dos Transportes Metropolitanos
- 17) Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

4) METODOLOGIA

A pesquisa de avaliação foi conduzida por meio de um questionário online, estruturado com perguntas de múltiplas escolhas, permitindo aos participantes selecionarem as opções que melhor refletiam a sua avaliação.

Em algumas questões, os participantes também foram solicitados a descrever de forma mais detalhada a opção escolhida, proporcionando uma compreensão mais profunda das opiniões e percepções dos respondentes.

A pesquisa foi disponibilizada na **Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP**, garantindo fácil acesso ao colegiado. Além disso, um e-mail personalizado foi enviado a cada conselheiro, informando-os sobre a disponibilidade do questionário e incentivando sua participação.

Para garantir maior abrangência e acessibilidade, também foi realizado um **Chamamento Público no Diário Oficial**, além de uma divulgação no **site do órgão**, ampliando a visibilidade e o alcance da pesquisa.

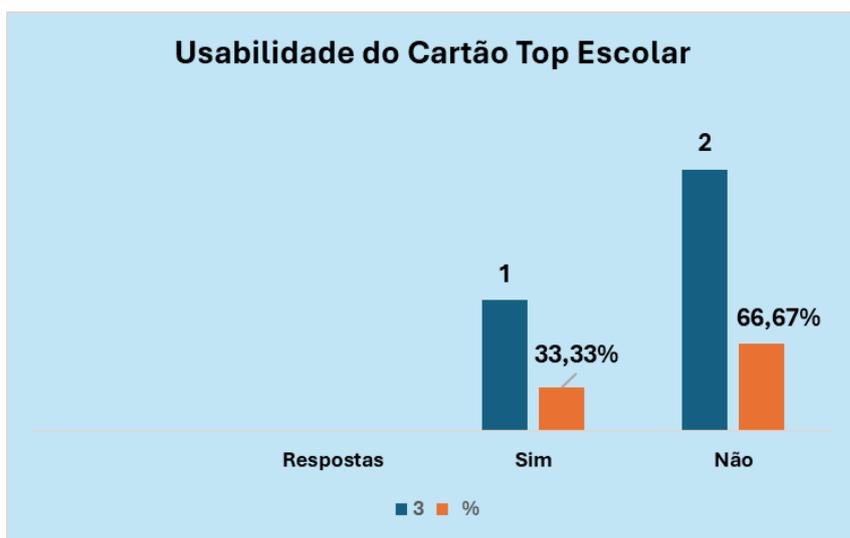
-Essa metodologia partiu das premissas de que as respostas coletadas sejam representativas da opinião dos participantes sobre os temas selecionados e que o processo de avaliação seja transparente e inclusivo.

5) APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

A consulta realizada sobre o serviço “**Cartão TOP Escolar**” permitiu identificar as percepções dos usuários quanto à usabilidade, eficiência e qualidade do atendimento, proporcionando uma análise mais detalhada da experiência com o serviço. A pesquisa foi respondida por 3 (três) conselheiros de um total de 24 (vinte e quatro) inscritos. A seguir, são apresentadas as questões formuladas, assim como os resultados obtidos.

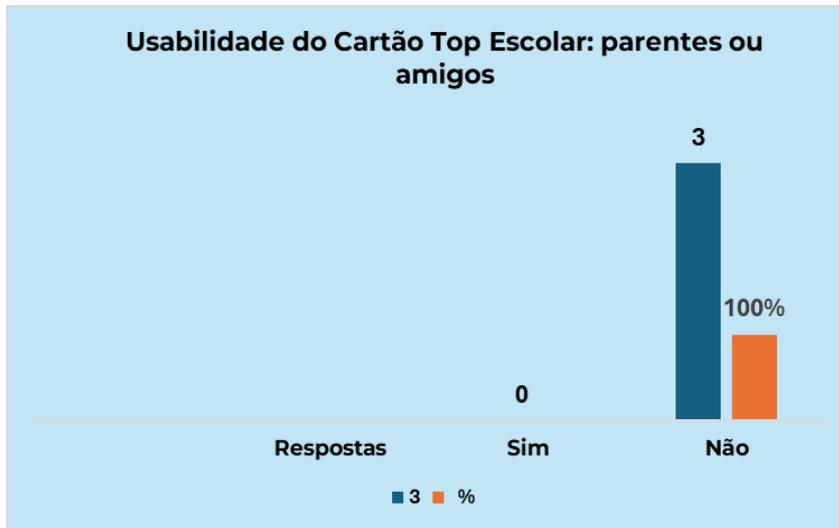
1) Você utiliza o Cartão TOP Escolar?

Total de Respondentes	3	%
Respostas		
Sim	1	33,33%
Não	2	66,67%



2) Você tem parentes ou amigos que utilizam o cartão Top Escolar?

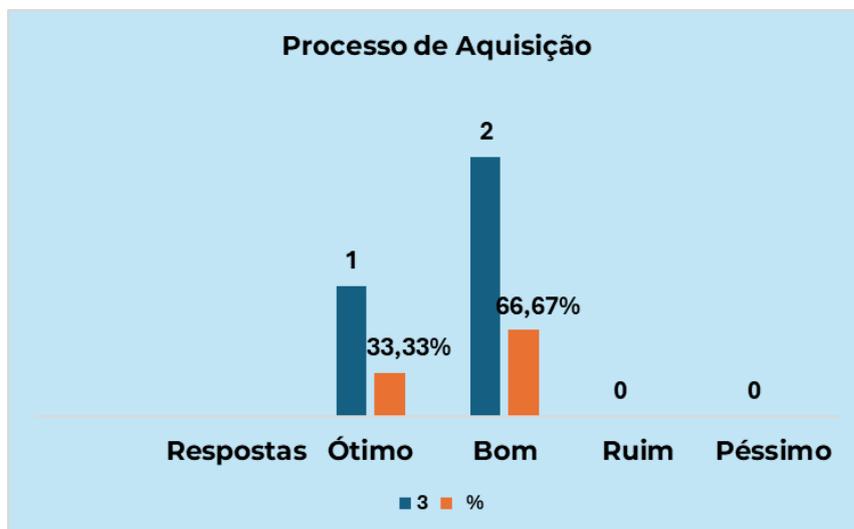
Total de Respondentes	3	%
Respostas		
Sim	0	
Não	3	100%



Se sim, informar quantas pessoas: Não há

3) Como você avalia todo o processo de aquisição do cartão TOP Escolar?

Total de Respondentes	3	%
Respostas		
Ótimo	1	33,33%
Bom	2	66,67%
Ruim	0	
Péssimo	0	

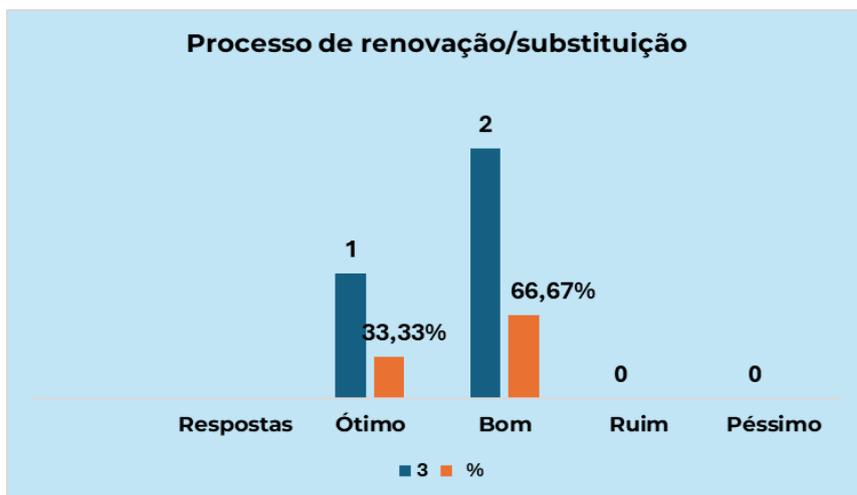


Descreva os motivos da opção escolhida

Total 3	
Resposta	
“Acredito que o cartão TOP é uma forma de controle do benefício eficiente.”	1

4) Como você avalia todo o processo de renovação/substituição do cartão TOP Escolar?

Total de Respondentes	3	%
Respostas		
Ótimo	1	33,33%
Bom	2	66,67%
Ruim	0	
Péssimo	0	

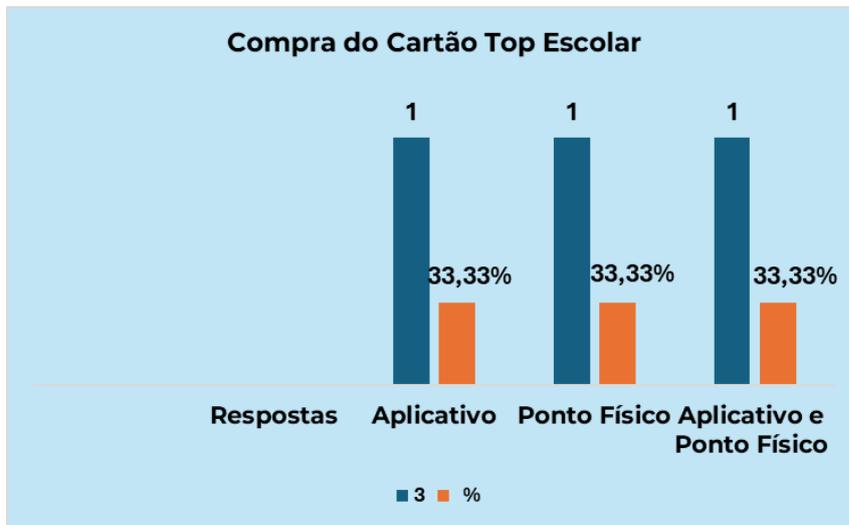


Descreva os motivos da opção selecionada

Total 3	
Resposta	
“Acredito que o usuário do cartão TOP escolar está no geral satisfeito e não percebo reclamações em seu uso. Talvez dúvidas sobre o uso do benefício por itinerário desagrade o usuário do TOP.”	1
“Em relação ao Cartão BOM, a ativação do TOP Escolar é feita com o mesmo bilhete, não sendo necessário a utilização de um segundo cartão específico para o benefício.”	1

5) Como você costuma comprar seus bilhetes?

Total de Respondentes	3	%
Respostas		
Aplicativo	1	33,33%
Ponto Físico	1	33,33%
Aplicativo e Ponto Físico	1	33,33%



6) No caso de compras em ponto físico, houve tempo de espera em filas?

Total de Respondentes	3	%
Respostas		
Sim	1	33,33%
Não	2	66,67%

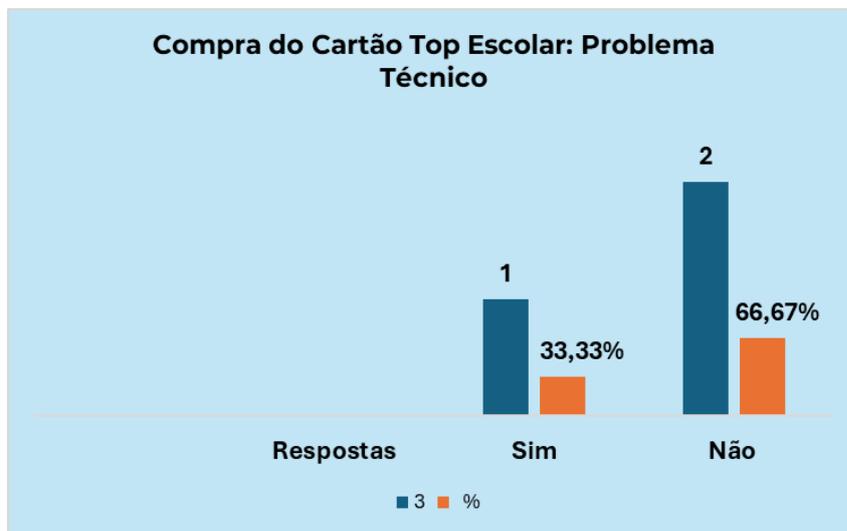


Se sim, informe o tempo aproximado

Total 3	
Resposta	
"3 minutos"	1
"Como não existe a opção "não se aplica", acabei respondendo aleatoriamente as questões 5 e 6." -	1

7) Você encontrou algum problema técnico durante a compra do bilhete?

Total de Respondentes	3	%
Respostas		
Sim	1	33,33%
Não	2	66,67%



Se sim, descreva.

Total 3	
Resposta	
"Não se aplica" à questão 7."	1

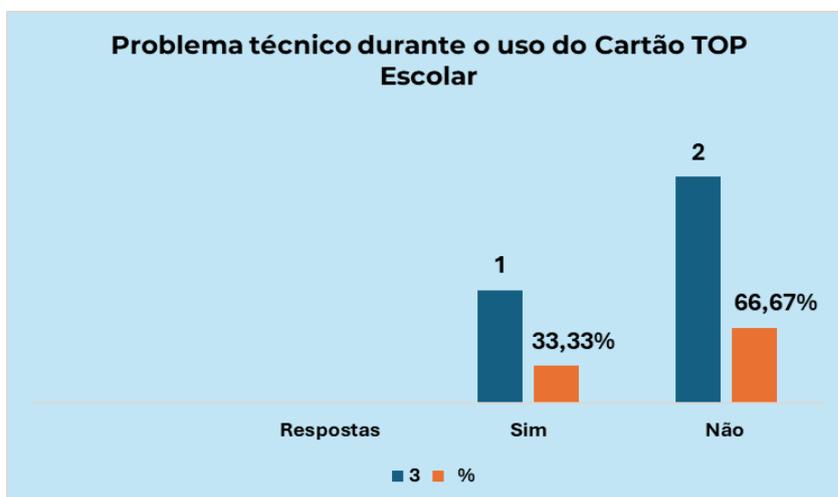
8) O cartão TOP Escolar foi entregue dentro de prazo previsto?

Total de Respondentes	3	%
Respostas		
Sim	3	100%
Não	0	



9) Você já teve algum problema durante o uso do cartão TOP Escolar?

Total de Respondentes	3	%
Respostas		
Sim	1	33,33%
Não	2	66,67%

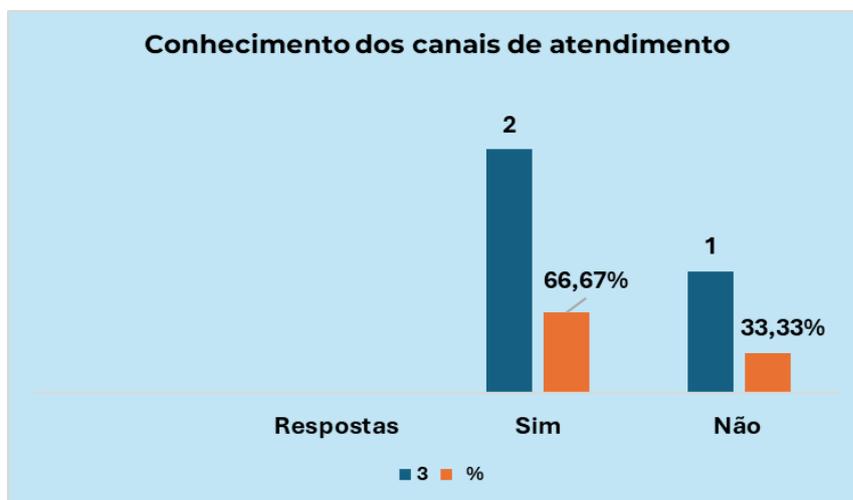


Se sim, descreva qual e informe se houve solução para o problema

Total 3	
Resposta	
“Nas poucas ocasiões em que tive problemas ocorrida lentidão no momento de fazer a recarga.”	1

10) Você conhece todos os canais de atendimento relacionados ao cartão TOP Escolar?

Total de Respondentes	3	%
Respostas		
Sim	2	66,67%
Não	1	33,33%

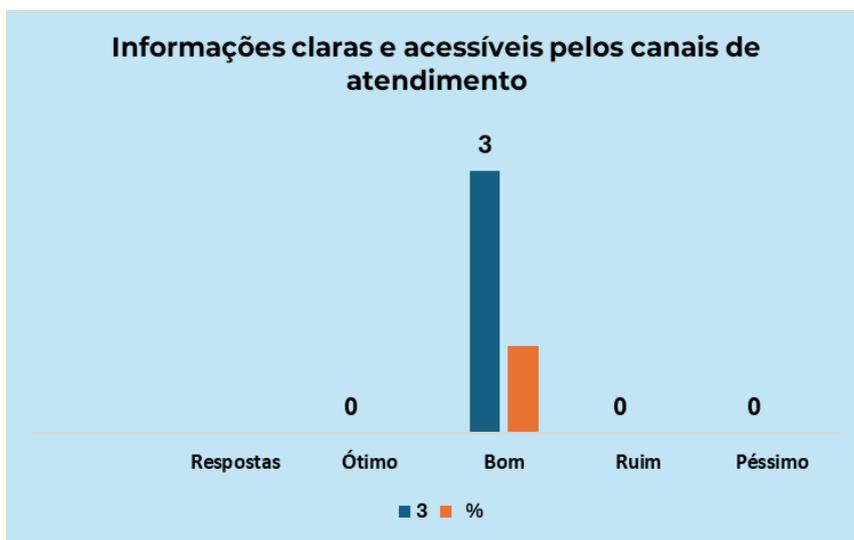


Se sim, cite o que você mais utiliza

Total 3	
Resposta	
“O site da EMTU é um canal que centraliza esse atendimento.”	1
“Whatsapp”	1

11) As informações fornecidas pelos canais de atendimento sobre o cartão TOP Escolar são claras e acessíveis?

Total de Respondentes	3	%
Respostas		
Ótimo	0	
Bom	3	100%
Ruim	0	
Péssimo	0	



12) Classifique o nível de satisfação com o cartão TOP Escolar?

Total de Respondentes	3	%
Respostas		
Muito Satisfeito(a)	2	66,67%
Satisfeito(a)	1	33,33%
Neutro(a)	0	
Insatisfeito(a)	0	
Muito insatisfeito(a)	0	



13) Você tem alguma sugestão para melhorar o cartão TOP Escolar ou a respeito de alguma funcionalidade que gostaria de ver no futuro

Total de Respondentes	3	%
Respostas		
Sim	1	33,33%
Não	2	66,67%



Se sim, especifique

Total 3	
Resposta	
“Trazer uma parceria para funcionar ônibus de São Paulo”	1

14) Na escala entre 0 (nada provável) a 10 (extremamente provável), qual a probabilidade de você recomendar o serviço de bilhetagem para outras pessoas?

Total 3	
Escala	Resposta
“escala 6”	1
“escala 8”	1
“escala 10”	1

6 – ANÁLISE DOS RESULTADOS



Conforme mencionado no início deste relatório, embora a pesquisa realizada tenha sido divulgada, houve baixa participação dos conselheiros cadastrados no sistema. Neste sentido, apenas 03 dos 24 conselheiros inscritos responderam à pesquisa proposta, o que representa 12,5% dos inscritos.

Em que pese a limitação gerada pela baixa participação efetiva dos conselheiros, as respostas obtidas apontam que, tanto o processo de aquisição, quanto o uso do cartão Top Escolar, apresentaram resultados com avaliações positivas.

Neste sentido, a opinião dos participantes demonstrou a satisfação com a facilidade de acesso e com a funcionalidade do serviço, e sugerem que o serviço tem atendido às necessidades dos participantes

A sugestão de melhoria apresentada na resposta ao item 13 do questionário, de integrar as linhas municipais ao sistema do cartão TOP, surge como uma oportunidade de expandir os benefícios, aumentando a conveniência para os usuários e oferecendo mais opções de transporte, porém essa proposta depende do interesse e da adesão do Município e das operadoras do serviço Municipal para que possa ser implementada.

Outro aspecto a ser considerado como oportunidade de melhoria está relacionado à possibilidade de ampliação na participação efetiva dos Conselheiros por meio de medidas de ampliação da divulgação e incentivo à participação efetiva nas próximas pesquisas.

REFERÊNCIAS

1) BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 27 jun. 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 25 de março de 2025.

2) SÃO PAULO. Decreto nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023. Regulamenta disposições sobre ouvidorias públicas no Estado de São Paulo. Diário Oficial do Estado de São Paulo, São Paulo, SP, 10 dez. 2023. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2023/decreto-68156-09.12.2023.html>. Acesso em: 25 de março de 2025.

3) SÃO PAULO. Controladoria Geral do Estado. Resolução CGE nº 17, de 21 de novembro de 2024. Estabelece diretrizes para o funcionamento das ouvidorias públicas no âmbito estadual. Diário Oficial do Estado de São Paulo, São Paulo, SP, 22 nov. 2024. Disponível em: <https://www.controladoriageral.sp.gov.br/cge/normasLegislacao/resolucoes>. Acesso em: 25 de março de 2025.

4) SÃO PAULO. Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP. Disponível em: <https://fala.sp.gov.br/>. Acesso em: 25 de março de 2025.

FICHA TÉCNICA

Secretário de Estado dos Transportes Metropolitanos

Marco Antonio Assalve

Secretário Adjunto

Manoel Marcos Botelho

Chefe de Gabinete

Roberta Campedelli Ambiel Gonçalves

Ouvidora

Simone Silva Queiroz

Designer

Affonso Della Monica Neto

Fábio Silva Carneiro