



INOVAÇÃO EM  
MOVIMENTO

Gustavo Trespach, Erick Rocha, Keven Garcia, Gabriel Casagrande, Dimitri Melo;  
Andreza Andrade

Processo e Burocracia para Aquisição do Passe Livre Estudantil no  
Rio Grande do Sul

INTRODUÇÃO

O Passe Livre Estudantil é essencial para garantir que os estudantes tenham acesso ao transporte público gratuito para frequentar as instituições de ensino. No entanto, o processo de obtenção do Passe Livre no Rio Grande do Sul frequentemente apresenta desafios burocráticos, tornando-se um obstáculo para muitos estudantes. As dificuldades enfrentadas incluem a complexidade do site de inscrição, a demora na análise dos documentos e a necessidade de lidar com cartões físicos para o embarque diário.

Essas barreiras afetam diretamente o acesso à educação, pois muitos estudantes dependem do Passe Livre para frequentar suas aulas e demais atividades acadêmicas. A otimização desse processo é crucial para melhorar a experiência dos usuários e garantir que mais estudantes possam usufruir desse benefício de forma eficiente.

DESENVOLVIMENTO

Para abordar essas questões, utilizamos a metodologia **Design Thinking**, começando com uma fase de **Empatia** que incluiu pesquisa documental e questionários com os estudantes, identificando as principais dificuldades enfrentadas. Na fase de **Ideação**, propusemos soluções focadas em simplificar o site de inscrição, acelerar a análise de documentos com sistemas automatizados, fornecer informações mais claras, e substituir o cartão físico por uma versão digital acessível via aplicativo móvel.

Durante a **Prototipagem**, desenvolvemos e testamos wireframes do novo sistema, realizando testes de usabilidade para refinar as soluções propostas. As melhorias resultantes desses testes foram integradas no design final de alta fidelidade, visando uma experiência mais eficiente e menos burocrática para os usuários.

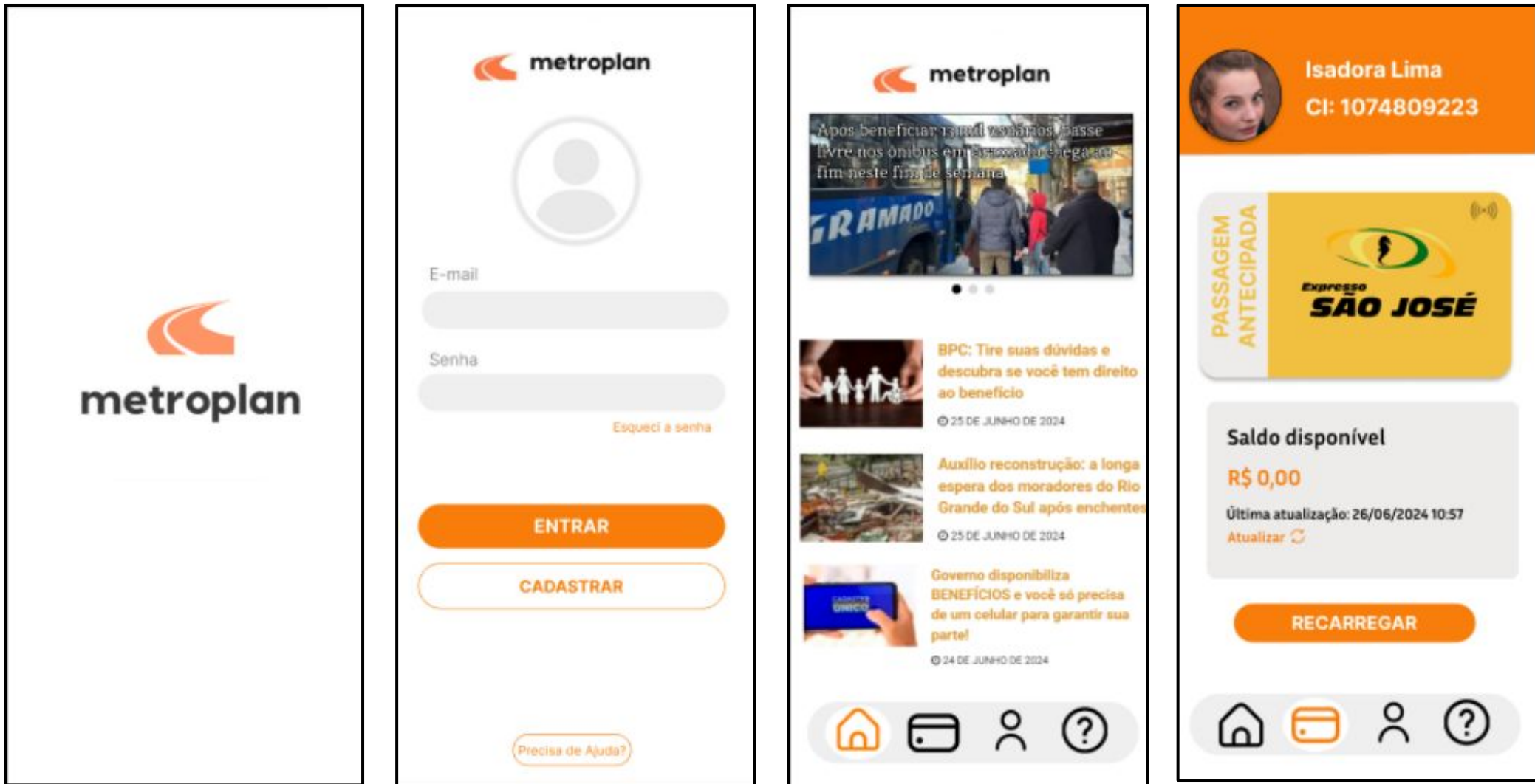
CONSIDERAÇÕES FINAIS

Simplificar o site de inscrição, agilizar a análise de documentos, fornecer informações claras e eliminar a dependência do cartão físico são passos essenciais para melhorar a experiência do usuário e garantir que mais estudantes possam acessar o benefício sem obstáculos.

A implementação das propostas descritas visa criar um sistema mais eficiente e acessível, que atenda melhor às necessidades dos estudantes e promova uma inclusão maior no transporte público. Ao focar na redução da burocracia e na melhoria das operações, esperamos facilitar o acesso ao Passe Livre e contribuir para uma maior igualdade no acesso à educação.

METAS A SEREM  
ALCANÇADAS

O projeto de otimização do **Passe Livre Estudantil** no Rio Grande do Sul visa simplificar o processo de inscrição, tornando o site mais intuitivo e reduzindo o tempo de análise de documentos pela metade com sistemas automatizados. Queremos fornecer informações mais claras sobre os requisitos através de guias detalhados, além de digitalizar o Passe Livre com um aplicativo móvel ou QR code, eliminando a necessidade do cartão físico.



Nosso objetivo é também melhorar a experiência do usuário com testes de usabilidade, aumentar a eficiência administrativa e garantir que o sistema seja inclusivo, acessível a todos os estudantes. Melhoramos a comunicação e o suporte ao cliente, permitindo que os estudantes sejam informados rapidamente sobre o status de suas inscrições e resolvam problemas com agilidade.

REFERÊNCIAS

AERGS.PSE - Passe Livre Estudantil. Disponível em:  
<https://www.aergs.com.br>

EMTU.PSE - Passe Livre Estudantil. Disponível em:  
<https://www.emtu.sp.gov.br/EMTU/home/home.htm>