


Termos comuns para usar

Utilizamos palavras simples e de fácil compreensão, que fazem parte do vocabulário cotidiano das pessoas, promovendo uma comunicação mais eficiente e acessível.

Termos recomendados 	Descrição
Site	<p>Local na internet que contempla uma ou mais páginas e contém textos e informações de mídias variadas, como imagens, sons e outros recursos.</p> <p>Substitui os termos: portal, sítio, página da web</p>
Posto ou unidade	<p>Local físico onde são prestados serviços ao público, oferecendo atendimento direto ou acessibilidade a processos específicos.</p>
Totem de autoatendimento	<p>Dispositivo de autosserviço, permite realizar serviços e atendimentos, e estão localizados shoppings, supermercados, dentro das estações do Metrô e da CPTM.</p> <p>Exemplos: Totens do Poupatempo, totens do BOM, totens do Bilhete Único</p>
Carta de serviços	<p>Página da internet que apresenta informações sobre o serviço, como acessá-los, prazos, requisitos e formas de atendimento, garantindo transparência e facilitando o acesso do público.</p>
Manifestação	<p>Registro de situações relatadas pelas pessoas ao Fala.SP, que pode ser pedido de acesso à informação, elogio, sugestão, solicitação de providência, reclamação ou denúncia.</p>
Continuar	<p>Fazer com que uma ação passe para a próxima etapa.</p> <p>Substitui os termos: prosseguir, avançar, seguir, progredir</p>
Pessoa	<p>Público envolvido nas interações de serviços e atendimentos, com necessidades, direitos e responsabilidades.</p>

	Substitui os termos: usuário, sujeito, cidadão
Solicitação	<p>Ato de pedir ou formalizar um pedido para atendimento, geralmente relacionado a um serviço, informação ou ação específica.</p> Substitui os termos: requisição, abertura de protocolo
Enviar	<p>Transmitir ou remeter algo de um lugar para outro, encaminhar dados ou arquivos.</p> Substitui os termos: submeter
Verificar	<p>Conferir algo para garantir que esteja correto, completo ou em conformidade com determinadas condições.</p> Substitui os termos: inspecionar, checar