Vocabulário controlado

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	Local na internet que contempla uma ou mais páginas e contém textos e informações de mídias variadas, como imagens, sons e outros recursos. **Substitui os termos**: portal, sítio, página da web
Posto ou unidade	Local físico onde são prestados serviços ao público, oferecendo atendimento direto ou acessibilidade a processos específicos.
Totem de autoatendimento	Dispositivo de autosserviço, permite realizar serviços e atendimentos, e estão localizados shoppings, supermercados, dentro das estações do Metrô e da CPTM. **Exemplos**: Totens do Poupatempo, totens do BOM, totens do Bilhete Único
Carta de serviços	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.
Manifestação	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.
Continuar	Fazer com que uma ação passe para a próxima etapa. **Substitui os termos**: prosseguir, avançar, seguir, progredir
Pessoa	Público envolvido nas interações de serviços e atendimentos, com necessidades, direitos e responsabilidades.

Vocabulário controlado

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