



CÓD: OP-0600T-23
7908403543601

SPTRANS
SÃO PAULO TRANSPORTE S.A.

Agente de Informações

EDITAL 001/2023

Língua Portuguesa

1. Leitura e interpretação de diversos tipos de textos (literários e não literários)	5
2. Sinônimos e antônimos.	5
3. Sentido próprio e figurado das palavras.	5
4. Pontuação.	6
5. Classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, artigo, pronome, verbo, advérbio, preposição e conjunção: emprego e sentido que imprimem às relações que estabelecem.....	9
6. Concordância verbal e nominal.	16
7. Regência verbal e nominal.	18
8. Colocação pronominal.	19
9. Crase	20

Conhecimentos Específicos

1. Atendimento telefônico (princípios básicos). Definição de termos telefônicos.Técnicas de conversação no telefone. Registro de chamadas	25
2. Equipamentos: Siglas e operações.	26
3. Atuação da telefonista: voz, interesse, calma e sigilo	28
4. Eficácia nas comunicações administrativas: elementos básicos no processo de comunicação, barreiras à comunicação, bloqueios e distorções	30
5. Atendimento de chamadas: fraseologias adequadas. A voz e suas funções. Postura de comunicação	36
6. Procedimentos adequados quanto ao recebimento de chamadas.....	38
7. Noções de atendimento ao público	38

Legislação

1. Regulamentação do Sistema de Transporte – Lei Municipal 13.241/2001	51
2. Lei das Estatais (Lei Federal nº. 13.303/2016)	57
3. Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018)	75
4. Lei de acesso à informação (Lei Federal nº 12.527/2011 e Decreto Municipal nº 53.623/2012)	88
5. Lei Orgânica do Município de São Paulo: Capítulo do Planejamento	105

LÍNGUA PORTUGUESA

LEITURA E INTERPRETAÇÃO DE DIVERSOS TIPOS DE TEXTOS (LITERÁRIOS E NÃO LITERÁRIOS).

Compreender e interpretar textos é essencial para que o objetivo de comunicação seja alcançado satisfatoriamente. Com isso, é importante saber diferenciar os dois conceitos. Vale lembrar que o texto pode ser verbal ou não-verbal, desde que tenha um sentido completo.

A **compreensão** se relaciona ao entendimento de um texto e de sua proposta comunicativa, decodificando a mensagem explícita. Só depois de compreender o texto que é possível fazer a sua interpretação.

A **interpretação** são as conclusões que chegamos a partir do conteúdo do texto, isto é, ela se encontra para além daquilo que está escrito ou mostrado. Assim, podemos dizer que a interpretação é subjetiva, contando com o conhecimento prévio e do repertório do leitor.

Dessa maneira, para compreender e interpretar bem um texto, é necessário fazer a decodificação de códigos linguísticos e/ou visuais, isto é, identificar figuras de linguagem, reconhecer o sentido de conjunções e preposições, por exemplo, bem como identificar expressões, gestos e cores quando se trata de imagens.

Dicas práticas

1. Faça um resumo (pode ser uma palavra, uma frase, um conceito) sobre o assunto e os argumentos apresentados em cada parágrafo, tentando traçar a linha de raciocínio do texto. Se possível, adicione também pensamentos e inferências próprias às anotações.
2. Tenha sempre um dicionário ou uma ferramenta de busca por perto, para poder procurar o significado de palavras desconhecidas.
3. Fique atento aos detalhes oferecidos pelo texto: dados, fonte de referências e datas.
4. Sublinhe as informações importantes, separando fatos de opiniões.
5. Perceba o enunciado das questões. De um modo geral, questões que esperam **compreensão do texto** aparecem com as seguintes expressões: *o autor afirma/sugere que...; segundo o texto...; de acordo com o autor...* Já as questões que esperam **interpretação do texto** aparecem com as seguintes expressões: *conclui-se do texto que...; o texto permite deduzir que...; qual é a intenção do autor quando afirma que...*

SINÔNIMOS E ANTÔNIMOS.

Sinonímia e antonímia

As palavras **sinônimas** são aquelas que apresentam significado semelhante, estabelecendo relação de proximidade. **Ex:** *inteligente* <—> *esperto*

Já as palavras **antônimas** são aquelas que apresentam significados opostos, estabelecendo uma relação de contrariedade. **Ex:** *forte* <—> *fraco*

SENTIDO PRÓPRIO E FIGURADO DAS PALAVRAS.

SENTIDO PRÓPRIO E SENTIDO FIGURADO

É possível empregar as palavras no sentido *próprio* ou no sentido *figurado*.

Ex.:

- Construí um muro de **pedra**. (Sentido próprio).
- Dalton tem um coração de **pedra**. (Sentido figurado).
- As águas **pingavam** da torneira. (Sentido próprio).
- As horas iam **pingando** lentamente. (Sentido figurado).

Denotação

É o sentido da palavra interpretada ao pé da letra, ou seja, de acordo com o sentido geral que ela tem na maioria dos contextos em que ocorre. Trata-se do sentido próprio da palavra, aquele encontrado no dicionário. Por exemplo: *“Uma pedra no meio da rua foi a causa do acidente”*.

A palavra *“pedra”* aqui está usada em sentido literal, ou seja, o objeto mesmo.

Conotação

É o sentido da palavra desviado do usual, ou seja, aquele que se distancia do sentido próprio e costumeiro. Por exemplo: *“As pedras atiradas pela boca ferem mais do que as atiradas pela mão”*.

“Pedras”, neste contexto, não está indicando o que usualmente significa (objeto), mas um insulto, uma ofensa produzida pelas palavras, capazes de machucar assim como uma pedra “objeto” que é atirada em alguém.

Ampliação de Sentido

Fala-se em ampliação de sentido quando a palavra passa a designar uma quantidade mais ampla de significado do que o seu original.

“Embarcar”, por exemplo, originariamente era utilizada para designar o ato de viajar em um barco. Seu sentido foi ampliado consideravelmente, passando a designar a ação de viajar em outros veículos também. Hoje se diz, por ampliação de sentido, que um passageiro:

- Embarcou em um trem.
- Embarcou no ônibus das dez.
- Embarcou no avião da força aérea.
- Embarcou num transatlântico.

“Alpinista”, em sua origem, era utilizada para indicar aquele que escala os Alpes (cadeia montanhosa europeia). Depois, por ampliação de sentido, passou a designar qualquer tipo de praticante de escalar montanhas.

Restrição de Sentido

Ao lado da ampliação de sentido, existe o movimento inverso, isto é, uma palavra passa a designar uma quantidade mais restrita de objetos ou noções do que originariamente designava.

É o caso, por exemplo, das palavras que saem da língua geral e passam a ser usadas com sentido determinado, dentro de um universo restrito do conhecimento.

A palavra *aglutinação*, por exemplo, na nomenclatura gramatical, é bom exemplo de especialização de sentido. Na língua geral, ela significa qualquer junção de elementos para formar um todo, todavia, em Gramática designa apenas um tipo de formação de palavras por composição em que a junção dos elementos acarreta alteração de pronúncia, como é o caso de *pernilongo* (perna + longa).

Se não houver alteração de pronúncia, já não se diz mais aglutinação, mas justaposição. A palavra *Pernalonga*, por exemplo, que designa uma personagem de desenhos animados, não se formou por aglutinação, mas por justaposição.

Em linguagem científica é muito comum restringir-se o significado das palavras para dar precisão à comunicação.

A palavra *girassol*, formada de *gira* (do verbo girar) + *sol*, não pode ser usada para designar, por exemplo, um astro que gira em torno do Sol, seu sentido sofreu restrição, e ela serve para designar apenas um tipo de flor que tem a propriedade de acompanhar o movimento do Sol.

Existem certas palavras que, além do significado explícito, contêm outros implícitos (ou pressupostos). Os exemplos são muitos. É o caso do pronome *outro*, por exemplo, que indica certa pessoa ou coisa, pressupondo necessariamente a existência de ao menos uma além daquela indicada.

Prova disso é que não faz sentido, para um escritor que nunca lançou um livro, dizer que ele estará autografando seu *outro* livro. O uso de *outro* pressupõe, necessariamente, ao menos um livro além daquele que está sendo autografado.

PONTUAÇÃO.

Para a elaboração de um texto escrito, deve-se considerar o uso adequado dos **sinais de pontuação** como: pontos, vírgula, ponto e vírgula, dois pontos, travessão, parênteses, reticências, aspas, etc.

Tais sinais têm papéis variados no texto escrito e, se utilizados corretamente, facilitam a compreensão e entendimento do texto.

— A Importância da Pontuação

¹As palavras e orações são organizadas de maneira sintática, semântica e também melódica e rítmica. Sem o ritmo e a melodia, os enunciados ficariam confusos e a função comunicativa seria prejudicada.

O uso correto dos sinais de pontuação garante à escrita uma solidariedade sintática e semântica. O uso inadequado dos sinais de pontuação pode causar situações desastrosas, como em:

– Não podem atirar! (entende-se que atirar está proibido)

– Não, podem atirar! (entende-se que é permitido atirar)

— Ponto

Este ponto simples final (.) encerra períodos que terminem por qualquer tipo de oração que não seja interrogativa direta, a exclamativa e as reticências.

Outra função do ponto é a da pausa oracional, ao acompanhar muitas palavras abreviadas, como: *p.*, *2.ª*, entre outros.

Se o período, oração ou frase terminar com uma abreviatura, o ponto final não é colocado após o ponto abreviativo, já que este, quando coincide com aquele, apresenta dupla serventia.

Ex.: “O ponto abreviativo põe-se depois das palavras indicadas abreviadamente por suas iniciais ou por algumas das letras com que se representam, *v.g.* ; *V. S.ª* ; *Il.ª* ; *Ex.ª* ; etc.” (Dr. Ernesto Carneiro Ribeiro)

O ponto, com frequência, se aproxima das funções do ponto e vírgula e do travessão, que às vezes surgem em seu lugar.

Obs.: Estilisticamente, pode-se usar o ponto para, em períodos curtos, empregar dinamicidade, velocidade à leitura do texto: “Era um garoto pobre. Mas tinha vontade de crescer na vida. Estudou. Subiu. Foi subindo mais. Hoje é juiz do Supremo.”. É muito utilizado em narrações em geral.

— Ponto Parágrafo

Separa-se por ponto um grupo de período formado por orações que se prendem pelo mesmo centro de interesse. Uma vez que o centro de interesse é trocado, é imposto o emprego do ponto parágrafo se iniciando a escrever com a mesma distância da margem com que o texto foi iniciado, mas em outra linha.

O parágrafo é indicado por (§) na linguagem oficial dos artigos de lei.

— Ponto de Interrogação

É um sinal (?) colocado no final da oração com entonação interrogativa ou de incerteza, seja real ou fingida.

A interrogação conclusa aparece no final do enunciado e requer que a palavra seguinte se inicie por maiúscula. Já a interrogação interna (quase sempre fictícia), não requer que a próxima palavra se inicie com maiúscula.

Ex.: — Você acha que a gramática da Língua Portuguesa é complicada?

— Meu padrinho? É o Excelentíssimo Senhor coronel Paulo Vaz Lobo Cesar de Andrade e Sousa Rodrigues de Matos.

Assim como outros sinais, o ponto de interrogação não requer que a oração termine por ponto final, a não ser que seja interna.

Ex.: “Esqueceu alguma coisa? perguntou Marcela de pé, no patamar”.

Em diálogos, o ponto de interrogação pode aparecer acompanhando do ponto de exclamação, indicando o estado de dúvida de um personagem perante diante de um fato.

Ex.: — “Esteve cá o homem da casa e disse que do próximo mês em diante são mais cinquenta...”

— ?!...”

— Ponto de Exclamação

Este sinal (!) é colocado no final da oração enunciada com entonação exclamativa.

1 BECHARA, E. *Moderna gramática portuguesa*. 37ª ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2009.

Ex.: “Que gentil que estava a espanhola!”
“Mas, na morte, que diferença! Que liberdade!”

Este sinal é colocado após uma interjeição.

Ex.: — Olé! exclamei.

— Ah! brejeiro!

As mesmas observações vistas no ponto de interrogação, em relação ao emprego do ponto final e ao uso de maiúscula ou minúscula inicial da palavra seguinte, são aplicadas ao ponto de exclamação.

— Reticências

As reticências (...) demonstram interrupção ou incompletude de um pensamento.

Ex.: — “Ao proferir estas palavras havia um tremor de alegria na voz de Marcela: e no rosto como que se lhe espalhou uma onda de ventura...”

— “Não imagina o que ela é lá em casa: fala na senhora a todos os instantes, e aqui aparece uma pamonha. Ainda ontem...”

Quando colocadas no fim do enunciado, as reticências dispensam o ponto final, como você pode observar nos exemplos acima.

As reticências, quando indicarem uma enumeração inconclusa, podem ser substituídas por *etc.*

Ao transcrever um diálogo, elas indicam uma não resposta do interlocutor. Já em citações, elas podem ser postas no início, no meio ou no fim, indicando supressão do texto transcrito, em cada uma dessas partes.

Quando ocorre a supressão de um trecho de certa extensão, geralmente utiliza-se uma linha pontilhada.

As reticências podem aparecer após um ponto de exclamação ou interrogação.

— Vírgula

A vírgula (,) é utilizada:

- Para separar termos coordenados, mesmo quando ligados por conjunção (caso haja pausa).

Ex.: “Sim, eu era esse garção bonito, airoso, abastado”.

IMPORTANTE!

Quando há uma série de sujeitos seguidos imediatamente de verbo, não se separa do verbo (por vírgula) o último sujeito da série

Ex.: Carlos Gomes, Vítor Meireles, Pedro Américo, José de Alencar tinham-nas começado.

- Para separar orações coordenadas aditivas, mesmo que estas se iniciem pela conjunção *e*, proferidas com pausa.

Ex.: “Gostava muito das nossas antigas dobras de ouro, e eu levava-lhe quanta podia obter”.

- Para separar orações coordenadas alternativas (*ou, quer, etc.*), quando forem proferidas com pausa.

Ex.: Ele sairá daqui logo, *ou eu me desligarei do grupo.*

IMPORTANTE!

Quando *ou* exprimir retificação, esta mesma regra vigora.

Ex.: Teve duas fases a nossa paixão, *ou ligação, ou qualquer outro nome, que eu de nome não curo.*

Caso denote equivalência, o *ou* posto entre os dois termos não é separado por vírgula.

Ex.: Solteiro *ou* solitário se prende ao mesmo termo latino.

- Em aposições, a não ser no especificativo.

Ex.: “ora enfim de uma casa que ele meditava construir, para residência própria, casa de feito moderno...”

- Para separar os pleonasmos e as repetições, quando não tiverem efeito superlativamente.

Ex.: “Nunca, nunca, meu amor!”

A casa é linda, linda.

- Para intercalar ou separar vocativos e apostos.

Ex.: Brasileiros, é chegada a hora de buscar o entendimento.

É aqui, nesta querida escola, que nos encontramos.

- Para separar orações adjetivas de valor explicativo.

Ex.: “perguntava a mim mesmo por que não seria melhor deputado e melhor marquês do que o lobo Neves, — *eu, que valia mais, muito mais do que ele, — ...*”

- Para separar, na maioria das vezes, orações adjetivas restritiva de certa extensão, ainda mais quando os verbos de duas orações distintas se juntam.

Ex.: “No meio da confusão que produzira por toda a parte este acontecimento inesperado e cujo motivo e circunstâncias inteiramente se ignoravam, ninguém reparou nos dois cavaleiros...”

IMPORTANTE!

Mesmo separando por vírgula o sujeito expandido pela oração adjetiva, esta pontuação pode acontecer.

Ex.: Os que falam em matérias que não entendem, parecem fazer gala da sua própria ignorância.

- Para separar orações intercaladas.

Ex.: “Não lhe posso dizer com certeza, respondi eu”

- Para separar, geralmente, adjuntos adverbiais que precedem o verbo e as orações adverbiais que aparecem antes ou no meio da sua principal.

Ex.: “Eu mesmo, até então, tinha-vos em má conta...”

- Para separar o nome do lugar em datas.

Ex.: São Paulo, 14 de janeiro de 2020.

- Para separar os partículas e expressões de correção, continuação, explicação, concessão e conclusão.

Ex.: “e, *não obstante*, havia certa lógica, certa dedução”

Sairá amanhã, *aliás*, depois de amanhã.

- Para separar advérbios e conjunções adversativas (*porém, todavia, contudo, entretanto*), principalmente quando pospostos.

Ex.: “A proposta, *porém*, desdizia tanto das minhas sensações últimas...”

- Algumas vezes, para indicar a elipse do verbo.

Ex.: Ele sai agora: eu, logo mais. (omitiu o verbo “sairei” após “eu”; elipse do verbo sair)

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Agente de Informações

ATENDIMENTO TELEFÔNICO (PRINCÍPIOS BÁSICOS). DEFINIÇÃO DE TERMOS TELEFÔNICOS. TÉCNICAS DE CON- VERSAÇÃO NO TELEFONE. REGISTRO DE CHAMADAS

Recomendações Básicas para o Atendimento Telefônico

- Atender o telefone no segundo ou terceiro toque, se possível. Caso contrário, pedir desculpas pela demora no atendimento.
- Identificar seu nome e o da empresa imediatamente. Em seguida diga bom dia ou boa tarde ou boa noite. Logo após pergunte: “em que posso ajudar?”;
- Em hipótese alguma atenda ao telefone com as expressões: “meu amor”, “querida”, “meu bem”, “amado”, “amiga”, “linda”, etc.;
- Ter sempre à mão material (caneta, lápis, papel) para fazer as anotações e lembrar o que foi solicitado pelo interlocutor.
- Usar vocabulário adequado e correto. Ser breve.
- Prestar atenção na postura. Evitar falar mexendo com as mãos, gesticular demais, roer unhas, mexer nos cabelos.
- Sorrir e falar com entusiasmo. Cuidar para não falar mole ou alto demais. Recomenda-se ouvir a voz gravada ou perguntar a um amigo.
- Utilizar o nome do interlocutor e expressar o desejo de ajudá-lo. Usar expressões mágicas: por favor, por gentileza, muito obrigado(a).
- Evitar vícios de linguagem, gírias, dengos, diminutivos, expressões repetitivas e vulgares, cacoetes verbais.
- Direcionar o interlocutor com rapidez e eficácia, obtendo o máximo de informações necessárias.
- Não tapar o bocal, fumar, mastigar, bocejar, espirrar, tossir.
- Quem “passa” quem primeiro?? A cortesia oficial manda aguardar quem efetuou a chamada, exceto se quem a faz for hierarquicamente superior à pessoa solicitada.
- Contornar obstáculos internos por meio de códigos de atendimento.
- O número telefônico deve ser pronunciado algarismo por algarismo.
- O algarismo 6 (seis) deve ser pronunciado como meia. O número 11 (onze) deve ser pronunciado como onze, e não um, um.
- Dar uma pausa maior após falar o prefixo e a cada dois algarismos de um número telefônico.

Outros Pontos Relevantes

- Use o telefone de forma objetiva e racional, não fique conversando assuntos corriqueiros ao telefone;
- Não mastigue ao telefone. Mesmo o som de uma simples bala, chiclete ou pastilha é percebido pelo interlocutor e pode ser interpretado como pouco caso;
- Não tussa, não espirre, nem assoe o nariz ao telefone. Quando necessário, afaste-se do aparelho por alguns instantes, desculpe-se e coloque-o cuidadosamente sobre a mesa, evitando fazer barulho;

- Quando o interlocutor estender demais a conversa, não percebendo que está na hora de desligar, uma saída educada é interromper a conversa dizendo que alguém está chamando e precisa desligar;
- Não deixe o telefone fora do gancho.
- O recordista em gafes é o celular. Seu uso indiscriminado demonstra a mais elementar falta de educação;
- A escolha do toque do seu celular é essencial. Evite os toques escandalosos demais no ambiente de trabalho que tira a concentração de todos;
- Desligue o celular ou deixe na opção “Silencioso”, quando estiver no ambiente de trabalho ou em sala de aula, cursos, seminários, palestras, reuniões, encontros, eventos, e também em cinemas, teatros e restaurantes;
- Sendo uma emergência, peça licença, saia do recinto, fale baixo e não demore.

Princípios Importantes de um bom Atendimento Telefônico

- A atenção (voltar-se para compreender a necessidade do cliente/atendido);
- A cordialidade (ser educado e prestativo); e
- A modulação da voz (A modulação é a técnica onde as características da portadora (sinal que é modulado) são modificadas com a finalidade de transmitir as informações, sendo feitas as alterações combinadas de frequência, amplitude ou fase de modo a melhor transmitir a informação ao atendido/cliente.

Evitar dizer

- “Talvez”, “acho”, “possivelmente”,
- “Fique na linha”:
- “Ela ainda não chegou.”
- “Ele está em uma reunião.”
- “Ela ainda está almoçando.”
- “Não sei quando ele vai voltar.”
- “Alô”, “diga”, “fala”.

Procure Dizer

- “Não tenho certeza, mas irei descobrir e retornar sua ligação em minutos.”
- “A Sra. Cristina teve uma reunião bem cedo, mas deve voltar pelas 11h. Posso pedir para ela retornar a ligação?”
- “O Sr. Pablo ficará em uma reunião até às 12h e depois terá um almoço de negócios. Posso pedir para ele retornar a ligação à tarde?”
- “O Sr. Francisco teve uma reunião com um cliente, mas deve voltar até às 14h30.”
- “Sr. João está ocupado no momento. No entanto, eu participo do projeto de ... e conheço sua conta. Talvez eu possa responder sua pergunta”.

Finalizar a chamada, agradecendo ao cliente por ter ligado e colocar-se sempre à disposição.

Atendimento de Excelência

- Tratar a todos como gostaria de ser tratado.
- Satisfazer cada cliente como se ele fosse o único.

Todos os seres humanos possuem três características básicas:

- (1) têm, em alguma medida, baixa autoestima;
- (2) querem se sentir importantes;
- (3) têm um profundo desejo de aceitação

- Ser cortês e sociável e, ao mesmo tempo, manter uma atitude positiva, simpática e natural

- Ter tolerância e boa vontade com os outros.

- Nunca julgar o cliente, deixando que ideias preconcebidas atrapalhem o atendimento.

- Perguntar ao cliente: “Em que posso ajudá-lo?” e deixar ele dizer o que deseja e escutá-lo atentamente para encaminhá-lo corretamente. Prestar atenção ao assunto.

- Preservar o espaço pessoal do cliente. Cuidado para não invadi-lo.

- Ouvir o que o cliente diz.

- Esperar que termine de falar, para interpor um aparte. Nunca interrompê-lo, por achar que já sabe o que ele quer.

- Atender a um cliente sem se desligar do mundo. É dar atenção a um outro mostrando que já percebemos sua presença e que em breve iremos ajudá-lo.

- Dar sempre prioridade no atendimento à pessoa que está a sua frente. Em caso de chamada telefônica, só atendê-la após pedido de licença e recebimento de permissão para tal.

- Ter sutileza para contradizer ou discordar.

- Nunca alegar: “Isso não é comigo” ou “Isso não é do meu setor”.

- Suavizar o “não”, evitando magoar as outras pessoas.

- Cumprimentar com um tom gentil e alegre todo cliente que entra, inclusive o colega de trabalho.

- Tratar as mulheres por “senhora” e os homens por “senhor”. Evitar tratamento de intimidade como “você”, “meu bem”, “minha querida”, “fofinha”. E palavras no diminutivo: minutinho, favorzinho, obrigadinha.

- Ter em mente que no trabalho o comportamento deve ser usado como aliado, para que as portas do sucesso se abram.

- Procurar decifrar o que acontece por trás dos rostos e dos gestos do cliente.

- Incorporar o “espírito de equipe”, jamais dando oportunidade para pensamentos do tipo: “Isso não faz parte da minha função” ou “Não vou limpar isso, pois não sou faxineiro”.

Importante: Lembrar-se sempre que *a boa vontade ao atender uma pessoa manifesta-se no olhar e no tom de voz.*

Evitar dizer

Eu não sei.

Não podemos fazer isso.

Este assunto não é comigo.

O Dr. Fulano de tal saiu para um cafezinho e duvido que volte logo.

Ele não está; saiu para almoçar e não voltou ainda.

Ele não chegou ainda. Está sempre atrasado.

Ela nunca chega antes das 10 horas.

Eu acho que...

... mas o senhor não entende que...

Expressões como “Né”, “ta”, “entendeu”, “hein”, “ahn”

Procure Dizer

- Procurar falar pausadamente, de forma clara e sem pressa.

Não falar com alimentos na boca, pois comer, mastigar goma ou palitos durante o serviço não faz parte de um atendimento profissional.

- Evitar gírias no vocabulário.

- Manter sempre conduta profissional e eficiente.

Atendimento a um Cliente Insatisfeito

- Deixe o cliente desabafar.

- Pergunte o nome dele e passe a tratá-lo assim.

- Faça perguntas e repita o problema; se possível anote, mostrando a ele que entendeu tudo.

- Diga que vai se empenhar pessoalmente em solucionar a questão. E cumpra.

- Adote gestos abertos e expressão simpática.

- Mostre que a reclamação dele não é uma chateação e sim uma oportunidade para a empresa aprimorar o atendimento.

- Agradeça a colaboração dele.

- Nunca o deixe esperando sem completa atenção e gentileza.

- Não faça jogo de empurra com o problema do cliente.

- Não peça para ligar de novo – a empresa é que deve procurá-lo (WANSER, 2015).

EQUIPAMENTOS: SIGLAS E OPERAÇÕES.

Centrais Privadas de Telefonia

Os sistemas de telefonia modernos apresentam-se como uma base ideal para desenvolvimento de novas redes de serviços, capazes de ultrapassar os limites da telefonia convencional e oferecer uma gama de novos serviços aos usuários de sistemas de comunicação.

A crescente digitalização das redes telefônicas contribuiu enormemente para a criação de interfaces padronizadas que permitiram a conexão de diversos tipos de equipamentos à rede, que se tornou transparente aos tipos de sinais que por ela trafega, viabilizando a fusão dos serviços telefônicos e não telefônicos em uma única rede, conhecida como RDSI - Rede Digital de Serviços Integrados.

Centrais Privadas de Comutação Telefônica

As Centrais Privadas de Comutação Telefônica (CPCT) são mais conhecidas pelas siglas PBX (Private Branch Exchange), de operação manual e PABX (Private Automatic Branch Exchange), de operação automática.

Tecnicamente uma CPCT é um equipamento terminal de usuário que pode estar interligado ou não a uma central de comutação do Sistema Público de Telefonia – RTPC (Rede de Telefonia Pública Comutada). Estas centrais são utilizadas basicamente por empresas, governos, condomínios, etc, onde o tráfego telefônico interno alcança volumes consideráveis.

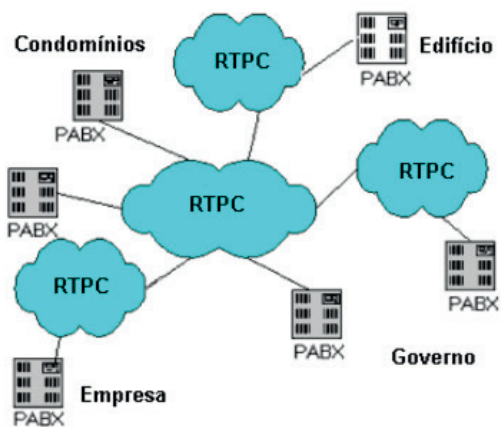


Figura 1 - Rede de Telefonia Pública Comutada

Uma CPCT se liga à rede telefônica pública externa por um certo número de linhas (ou troncos) e dispõe de linhas internas (ramais), em quantidade superior ao número de troncos. A grande vantagem da central privada é o seu menor custo de operação quando comparada com a utilização da rede pública, basicamente por não haver tarifação das chamadas internas e por demandar menor número de linhas/troncos que o número total de terminais atendidos.

OBS: Em telefonia, os sistemas de comutação operam com uma faixa de frequência de voz necessária e suficiente para garantir a inteligibilidade, isto é, de 300 Hz a 3,4 kHz.

Modalidades para as Centrais Privadas

Central PABX – É o equipamento responsável pelo estabelecimento das ligações no âmbito de uma rede privada e entre esta e a rede pública. Tem como características principais estar ligada à central de telefonia pública através de linhas tronco, processar automaticamente as chamadas internas (entre ramais) e as chamadas originadas por ramais privilegiados para a rede externa pública, exigir a intervenção da operadora do PABX para completar as chamadas originadas da rede externa pública para os ramais (exceto quando existir sistema DDR) e as chamadas originadas por ramais semirrestritos para a rede externa pública. Podem se classificar ainda em eletromecânicas e eletrônicas;

Central PAX - Central privada de comutação telefônica que não é ligada à rede pública e onde as chamadas entre ramais são automáticas;

Central PBX - Central privada de comutação telefônica que é ligada à rede pública através de linhas tronco e que exige a intervenção da operadora do PBX para completar as chamadas internas (entre ramais) e as externas (entre ramais e a rede pública);

Central tipo CS – Trata-se de uma central de comutação telefônica de pequeno porte que permite programação de ramais atendedores, podendo esta programação ser alterada manualmente pelo usuário de ramal e/ou automaticamente. Permite ainda ao usuário de ramal a seleção do enlace desejado, através do próprio aparelho;

Central tipo KS - Central de comutação telefônica de pequena capacidade no qual o usuário seleciona diretamente, através do aparelho telefônico, o tronco desejado para interligar-se com o Sistema Telefônico Fixo Comutado, podendo também se interligar automaticamente aos demais ramais.

PABX

As centrais de comutação privada surgiram com o objetivo de substituir os terminais conhecidos como KS (Key-Systems), os quais são equipamentos telefônicos que dispõem de mais de um ramal e de algumas funções adicionais de sinalização.

Um PABX (Private Automatic Branch eXchange) é uma central de comunicação telefônica automática, de uso privado, que tem como objetivos principais gerenciar as comunicações de voz dentro de uma empresa, concentrando várias linhas e ramais de usuários e oferecendo uma série de facilidades e serviços avançados.

O PABX é considerado uma evolução do PBX, um equipamento manual que exigia a interferência de um operador para completar as chamadas. Para controle de ligações, normalmente os PABX geram informações de bilhetagem, ou seja, qual ramal ligou, para que número, quando, quanto tempo durou a ligação, e assim por diante.

Sistemas Digitais

As centrais privadas do tipo PABX podem utilizar tanto a comutação analógica como a digital. Os sinais analógicos de voz são gerados em cada ramal e recebidos pela central onde são quantizados e codificados na forma de informação digital. Nos ramais digitais este processo de digitalização ocorre no próprio terminal do usuário. Após a recepção na central PABX, o sinal digital de cada usuário (canal) é comutado (seleção física de circuito) para uma linha específica, sendo convertido novamente em sinal analógico e encaminhado para a Central Pública, usando-se um par de fios para cada ligação. Um PABX E1, por exemplo, é um equipamento que utiliza linhas digitais baseadas na tecnologia RDSI, permitindo o tráfego dos serviços de dados e voz com muito mais eficiência e qualidade.

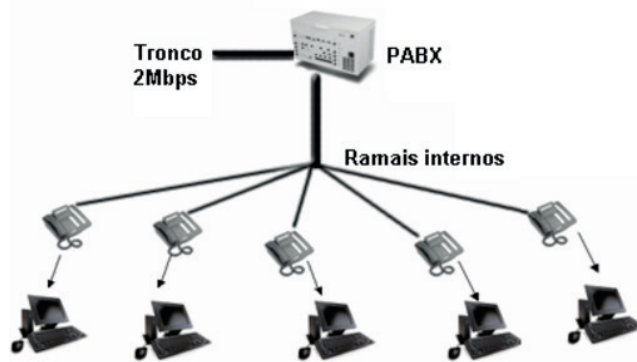


Figura - Exemplo de aplicação de PABX digital

Com ao desenvolvimento de novas tecnologias e interfaces, múltiplos canais podem ser transmitidos/recebidos digitalmente pelo PABX, usando-se um único meio físico (par de fios, cabo coaxial, fibra óptica, etc.) para a conexão com até a Central Pública de Telefonia.

LEGISLAÇÃO

REGULAMENTAÇÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE – LEI MUNICIPAL 13.241/2001

Dispõe sobre a organização dos serviços do Sistema de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros na Cidade de São Paulo, autoriza o Poder Público a delegar a sua execução, e dá outras providências.

MARTA SUPPLY, Prefeita do Município de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, faz saber que a Câmara Municipal, em sessão de 05 de dezembro de 2001, decretou e eu promulgo a seguinte lei:

CAPÍTULO I DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 1º - Os serviços do Sistema de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros na Cidade de São Paulo serão prestados sob os regimes público e privado.

§ 1º - O Transporte Coletivo Público de Passageiros é serviço público essencial, cuja organização e prestação competem ao Município, conforme disposto no artigo 30, inciso V, da Constituição Federal e no artigo 172 da Lei Orgânica do Município de São Paulo.

§ 2º - O Transporte Coletivo Privado, destinado ao atendimento de segmento específico e pré-determinado da população, inclusive de escolares e de fretamento, está sujeito à regulamentação e à prévia autorização do Poder Público, conforme disposto no artigo 179, inciso II, da Lei Orgânica do Município de São Paulo.

CAPÍTULO II DA ORGANIZAÇÃO DO TRANSPORTE COLETIVO PÚBLICO DE PASSAGEIROS

Art. 2º - O Transporte Coletivo de Passageiros no Município de São Paulo fica organizado da seguinte forma, respeitados o Plano Diretor da Cidade e a Lei Orgânica do Município:

I - Sistema Integrado composto por:

a) Subsistema Estrutural: conjunto de linhas de Transporte Coletivo Público de Passageiros que atendem a demandas elevadas e integram as diversas regiões da cidade;

b) Subsistema Local: conjunto de linhas de Transporte Coletivo Público de Passageiros que atendem a demandas internas de uma mesma região e alimentam o Subsistema Estrutural.

II - Serviços Complementares: serviços de Transporte Público de caráter especial, com tarifa diferenciada, que serão prestados por operadores ou terceiros, de acordo com as disposições regulamentares editadas pela Secretaria Municipal de Transportes:

a) no caso dos serviços complementares serem oferecidos aos mesmos usuários do Sistema Integrado, esta oferta será limitada a um percentual definido por decreto editado pelo Poder Público;

b) o prestador de serviço complementar deve aportar ao Poder Público um valor igual à remuneração fixada para o subsistema local por passageiro transportado.

Parágrafo único - As linhas metroviárias e ferroviárias metropolitanas são funcionalmente consideradas como parte do Subsistema Estrutural.

Art. 3º - Para a consecução das competências previstas no artigo 172 da Lei Orgânica do Município, o Poder Público deverá observar as seguintes diretrizes:

I - planejar o funcionamento do Sistema de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros, com a finalidade de evitar a concorrência entre os regimes de prestação do serviço;

II - universalidade de atendimento, respeitados os direitos e obrigações dos usuários;

III - boa qualidade do serviço, envolvendo rapidez, conforto, regularidade, segurança, continuidade, modicidade tarifária, eficiência, atualidade tecnológica e acessibilidade, particularmente para as pessoas com deficiência, idosos e gestantes;

IV - prioridade do transporte coletivo sobre o individual;

V - integração com os diferentes meios de transportes, em especial com o metrô e com as ferrovias metropolitanas;

VI - redução das diversas formas de poluição ambiental, conforme as prescrições das normas técnicas e dos padrões de emissão de poluentes;

VII - descentralização da gestão dos serviços delegados;

VIII - estímulo à participação do usuário na fiscalização da prestação dos serviços delegados;

IX - articulação com as políticas de desenvolvimento urbano da Cidade definidas no Plano Diretor, de acordo com o artigo 174 da Lei Orgânica do Município de São Paulo e, no que couber, quanto ao Estatuto da Cidade, instituído pela Lei Federal nº 10.257, de 10 de julho de 2001.

Art. 4º - No exercício das competências relativas ao Sistema de Transporte Coletivo Público de Passageiros, o Poder Público poderá celebrar convênios, contratos e outros instrumentos legais com entes públicos ou privados, visando à cooperação técnica.

CAPÍTULO III DO REGIME JURÍDICO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO PÚBLICO DE PASSAGEIROS

Art. 5º - Para os efeitos desta lei, consideram-se:

I - Poder Público: a Prefeitura Municipal de São Paulo, por meio da Secretaria Municipal de Transportes;

II - objeto da concessão: delegação da prestação e exploração do Serviço de Transporte Coletivo Público de Passageiros, nos Subsistemas Local e Estrutural, dentro dos limites do Município, que será condicionada a investimentos em bens reversíveis;

III - objeto da permissão: delegação, a título precário, da prestação e exploração do Serviço de Transporte Coletivo Público de Passageiros, no Subsistema Local, nos limites do Município;

IV - operador do serviço: pessoas físicas ou jurídicas, inclusive consórcio de empresas, a quem for delegada a execução do Serviço de Transporte Coletivo Público de Passageiros;

V - poder concedente e permitente: Poder Público;

VI - tarifa: preço público fixado pelo Poder Público, a ser pago pelo usuário pela utilização do Serviço de Transporte Coletivo Público de Passageiros;

VII - remuneração dos operadores: valor a ser pago aos operadores e definido em procedimento licitatório.

Art. 6º - Fica o Poder Público autorizado a delegar a terceiros, por meio de concessão ou permissão, a prestação e a exploração do Serviço de Transporte Coletivo Público de Passageiros, no todo ou em parte, conforme disposto nos artigos 128 e 172 da Lei Orgânica do Município de São Paulo:

I - a concessão será outorgada à pessoa jurídica ou consórcio de empresas brasileiras, constituído para o procedimento licitatório;

II - a permissão, a título precário, será outorgada a pessoa física ou jurídica.

§ 1º - O disposto no "caput" deste artigo, respeitadas os contratos firmados, não impede o Poder Público de utilizar outras formas ou instrumentos jurídicos para transferir a terceiros a operação direta do Serviço de Transporte Coletivo Público de Passageiros, mediante prévio procedimento licitatório, nos termos do § 1º do artigo 128 da Lei Orgânica do Município, aplicando-se as regras previstas nesta lei e as demais disposições legais federais e municipais pertinentes.

§ 2º - Em caráter emergencial e a título precário, o Poder Público poderá utilizar outros instrumentos jurídicos para transferir a operação do serviço, objeto do "caput" deste artigo, até que seja possível o restabelecimento da normalidade de sua execução.

Art. 7º - Fica o Poder Público autorizado a delegar a terceiros, operadores ou não, individualmente ou em consórcio, sob o regime de concessão, a exploração dos bens públicos vinculados ao Serviço de Transporte Coletivo Público de Passageiros do Município, mediante prévio procedimento licitatório.

Parágrafo único - O disposto no "caput" deste artigo não impede o Poder Executivo de conceder o uso de próprios municipais para serem utilizados pelo operador diretamente na exploração do serviço concedido ou em empreendimentos associados, de acordo com as condições que serão definidas no edital e no contrato.

Art. 8º - Constituem atribuições do Poder Público:

I - planejar os serviços do Sistema de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros;

II - autorizar e regular todas as linhas ou trechos de linha dos Serviços de Transporte Coletivo Urbano, terminais e paradas, que estejam em território do Município, independentemente de sua origem ou do poder delegador, disciplinando a sua inserção no espaço urbano do Município, especialmente quanto ao Sistema Integrado;

III - regulamentar o Serviço de Transporte Coletivo Público de Passageiros, observando-se as seguintes diretrizes:

a) cumprir e fazer cumprir as disposições que regem o Serviço, bem como as cláusulas do contrato;

b) fiscalizar e controlar permanentemente a prestação do serviço;

c) aplicar as penalidades legais, regulamentares e contratuais;

d) intervir na concessão, nos casos e condições previstos na Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995;

e) extinguir a concessão, nos casos previstos nesta lei e nos contratos;

f) revogar e extinguir a permissão, nos casos previstos nesta lei e nos contratos;

g) homologar reajustes e proceder à revisão das tarifas, mediante as normas pertinentes e os contratos;

h) zelar pela boa qualidade do serviço, observadas as condições de eficiência, regularidade, segurança, rapidez, continuidade, conforto, modicidade tarifária, manutenção dos equipamentos, atualidade tecnológica e acessibilidade, particularmente para pessoas com deficiência, idosos e gestantes;

i) receber, apurar e solucionar denúncias e reclamações dos usuários, que serão cientificados das providências tomadas;

j) estimular o aumento da produtividade dos serviços e da preservação do meio ambiente;

l) implantar mecanismos permanentes de informação sobre os serviços prestados para facilitar o seu acesso aos usuários.

Parágrafo único - Para o exercício das atribuições dispostas neste artigo, o Poder Público poderá contratar serviços especializados de empresas de engenharia e de arquitetura consultivas, mediante prévio procedimento licitatório, nos termos do artigo 128 da Lei Orgânica do Município de São Paulo, aplicando-se as regras previstas nesta lei e as demais disposições legais federais e municipais pertinentes.

Art. 9º - Constitui obrigação dos operadores prestar o serviço delegado, de forma adequada à plena satisfação dos usuários, conforme disposições estabelecidas na Lei Federal nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, bem como na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e alterações subseqüentes, nos regulamentos, editais e contratos, e em especial:

I - prestar todas as informações solicitadas pelo Poder Público;

II - efetuar e manter atualizada sua escrituração contábil e de qualquer natureza, elaborando demonstrativos mensais, semestrais e anuais, de acordo com o plano de contas, modelos e padrões determinados pelo Poder Público, de modo a possibilitar a fiscalização pública;

III - cumprir as normas de operação e arrecadação, inclusive as atinentes à cobrança de tarifa;

IV - operar somente com pessoal devidamente capacitado e habilitado, mediante contratações regidas pelo direito privado e legislação trabalhista, assumindo todas as obrigações delas decorrentes, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros contratados pelo operador e o Poder Público;

V - utilizar somente veículos que preencham os requisitos de operação, conforme previsto nas normas regulamentares ou gerais pertinentes;

VI - promover a atualização e o desenvolvimento tecnológico das instalações, equipamentos e sistemas, com vistas a assegurar a melhoria da qualidade do serviço e a preservação do meio ambiente;

VII - executar as obras previstas no edital e no contrato de concessão, com a prévia autorização e acompanhamento do Poder Executivo;

VIII - adequar a frota às necessidades do serviço, obedecidas as normas fixadas pelo Poder Executivo;

IX - garantir a segurança e a integridade física dos usuários;

X - apresentar periodicamente a comprovação de regularidade das obrigações previdenciárias, tributárias e trabalhistas.

Parágrafo único - Na hipótese de deficiências no Serviço de Transporte Coletivo Público de Passageiros, decorrentes de caso fortuito ou força maior, a prestação do serviço será atribuída a outros operadores, que responderão por sua continuidade, na forma estabelecida em decreto.

Art. 10 - As concessões e permissões para a prestação dos serviços serão outorgadas mediante prévia licitação, que obedecerá às normas da legislação municipal e federal sobre licitações e contratos administrativos, bem como à lei federal que dispõe sobre as concessões e permissões de serviços públicos, observando-se sempre a garantia dos princípios constitucionais da legalidade, da moralidade, da publicidade e da impessoalidade, e os princípios básicos da seleção da proposta mais vantajosa para o interesse coletivo, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório e do julgamento objetivo.

§ 1º - No procedimento licitatório de que trata o “caput”, o Poder Público poderá conjugar uma área local e uma área estrutural para efeitos de outorga da concessão.

§ 2º - No julgamento de cada licitação, deverão ser aplicados os critérios estabelecidos no artigo 15 da Lei Federal nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, e suas alterações.

Art. 11 - Decreto elaborado pelo Poder Executivo, com base em prévios estudos técnicos e econômicos, determinará em especial:

I - o prazo de concessão e de permissão, bem como sua possibilidade de prorrogação, obedecidos os prazos máximos fixados nesta lei;

II - a região ou área, a modalidade e forma de prestação dos serviços a que se refere cada contrato de concessão ou de permissão;

III - as características básicas da infra-estrutura, dos equipamentos e dos veículos mais adequados para a execução do objeto de cada contrato;

IV - a possibilidade ou a obrigação de investimentos do operador em obras públicas;

V - o ônus da delegação, quando existente;

VI - as formas de remuneração do serviço.

Art. 12 - A concessão ou permissão de que trata o artigo 6º desta lei implicará, automaticamente, na vinculação ao serviço dos meios materiais e humanos utilizados pelo operador, quaisquer que sejam.

Art. 13 - Os contratos para a execução dos serviços de que trata esta lei, regulam-se pelas cláusulas e pelos preceitos de direito público, aplicando-se-lhes, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de direito privado.

Parágrafo único - Os contratos devem estabelecer, com clareza e precisão, as condições para sua execução expressas em cláusulas que definam os direitos, obrigações e responsabilidades das partes, em conformidade com os termos da licitação e das propostas a que se vinculam, sendo cláusulas necessárias as previstas no artigo 23 da Lei nº 8.987/95, bem como as a seguir arroladas:

I - o objeto, seus elementos característicos, e prazos da concessão;

II - o regime de execução ou a forma de fornecimento;

III - o valor da remuneração e as condições de pagamento, os critérios, a data-base e periodicidade do reajustamento de preços, os critérios de atualização monetária entre a data do adimplemento das obrigações e a do efetivo pagamento;

IV - os direitos, garantias e obrigações do Poder Público e dos operadores, em relação a alterações e expansões a serem realizadas no futuro, para garantir a continuidade da prestação do serviço;

V - os direitos dos usuários, notadamente aqueles referentes à qualidade do serviço;

VI - os prazos de início de etapas de execução, conforme o caso;

VII - as garantias oferecidas para assegurar sua plena execução, quando exigidas;

VIII - o crédito pelo qual correrá a despesa, com a indicação da classificação funcional programática e da categoria econômica;

IX - as penalidades contratuais e administrativas a que se sujeita o operador e sua forma de aplicação;

X - os critérios e as fórmulas de cálculo das amortizações e depreciações de investimentos que se fizerem necessários;

XI - os bens reversíveis;

XII - os casos de rescisão;

XIII - a legislação aplicável à execução do contrato e especialmente aos casos omissos;

XIV - a obrigação do contratado de manter, durante toda a sua execução, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

Art. 14 - Incumbe ao operador a execução do serviço delegado, cabendo-lhe responder por todos os prejuízos causados, por dolo ou culpa, devidamente comprovados em processo administrativo, ao Poder Público, aos usuários ou a terceiros, sem que a fiscalização exercida pelo órgão competente exclua ou atenua essa responsabilidade.

§ 1º - Sem prejuízo da responsabilidade a que se refere o “caput” deste artigo, o operador poderá contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço concedido, bem como a implementação de projetos associados.

§ 2º - Os contratos celebrados entre o operador e os terceiros a que se refere o parágrafo anterior reger-se-ão pelas normas do direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e o Poder Público.

§ 3º - A execução das atividades contratadas com terceiros pressupõe o cumprimento das normas estabelecidas em decreto.

Art. 15 - É vedada a subconcessão dos serviços delegados.

Art. 16 - A operadora poderá transferir a concessão e o controle acionário, bem como realizar fusões, incorporações e cisões, desde que com a anuência do Poder Público, sob pena de caducidade da concessão.

Parágrafo único - Para fins da anuência de que trata o “caput” deste artigo, o pretendente deverá:

I - atender integralmente às exigências estabelecidas no procedimento licitatório que precedeu a concessão;

II - comprometer-se a cumprir todas as cláusulas do contrato em vigor, sub-rogando-se em todos os direitos e obrigações do cedente e prestando todas as garantias necessárias.

Art. 17 - Extingue-se a concessão nos seguintes casos:

I - advento do termo do contrato;

II - encampação;

III - caducidade;

IV - rescisão;

V - anulação;

VI - falência ou extinção da empresa concessionária e falecimento ou incapacidade do titular, no caso de empresa individual.

§ 1º - Extinta a concessão, retornam ao poder concedente todos os bens reversíveis, direitos e privilégios transferidos ao concessionário, conforme previsto no edital e estabelecido no contrato.