



SPTRANS

SÃO PAULO TRANSPORTE S.A.

Agente de Informações

EDITAL 001/2023

CÓD: SL-0600T-23
7908433243403

Língua Portuguesa

1. Leitura e interpretação de diversos tipos de textos (literários e não literários)	7
2. Sinônimos e antônimos. Sentido próprio e figurado das palavras.	9
3. Pontuação.	10
4. Classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, artigo, pronome, verbo, advérbio, preposição e conjunção: emprego e sentido que imprimem às relações que estabelecem.	12
5. Concordância verbal e nominal.	20
6. Regência verbal e nominal.	21
7. Colocação pronominal.	24
8. Crase	24

Conhecimentos Específicos

Agente de Informações

1. Atendimento telefônico (princípios básicos). Definição de termos telefônicos. Técnicas de conversação no telefone. Registro de chamadas	37
2. Equipamentos: Siglas e operações.	39
3. Atuação da telefonista: voz, interesse, calma e sigilo	40
4. Eficácia nas comunicações administrativas: elementos básicos no processo de comunicação, barreiras à comunicação, bloqueios e distorções	42
5. Atendimento de chamadas: fraseologias adequadas. A voz e suas funções. Postura de comunicação	49
6. Procedimentos adequados quanto ao recebimento de chamadas.	51
7. Noções de atendimento ao público	51

Legislação

1. Regulamentação do Sistema de Transporte – Lei Municipal 13.241/2001	63
2. Lei das Estatais (Lei Federal nº. 13.303/2016)	68
3. Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018)	87
4. Lei de acesso à informação (Lei Federal nº 12.527/2011 e Decreto Municipal nº 53.623/2012)	99
5. Lei Orgânica do Município de São Paulo: Capítulo do Planejamento	119

Compreender um texto trata da análise e decodificação do que de fato está escrito, seja das frases ou das ideias presentes. Interpretar um texto, está ligado às conclusões que se pode chegar ao conectar as ideias do texto com a realidade. Interpretação trabalha com a subjetividade, com o que se entendeu sobre o texto.

Interpretar um texto permite a compreensão de todo e qualquer texto ou discurso e se amplia no entendimento da sua ideia principal. Compreender relações semânticas é uma competência imprescindível no mercado de trabalho e nos estudos.

Quando não se sabe interpretar corretamente um texto pode-se criar vários problemas, afetando não só o desenvolvimento profissional, mas também o desenvolvimento pessoal.

Busca de sentidos

Para a busca de sentidos do texto, pode-se retirar do mesmo os **tópicos frasais** presentes em cada parágrafo. Isso auxiliará na apreensão do conteúdo exposto.

Isso porque é ali que se fazem necessários, estabelecem uma relação hierárquica do pensamento defendido, retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Por fim, concentre-se nas ideias que realmente foram explicitadas pelo autor. Textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Deve-se ater às ideias do autor, o que não quer dizer que o leitor precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não sejam criadas suposições vagas e inespecíficas.

Importância da interpretação

A prática da leitura, seja por prazer, para estudar ou para se informar, aprimora o vocabulário e dinamiza o raciocínio e a interpretação. A leitura, além de favorecer o aprendizado de conteúdos específicos, aprimora a escrita.

Uma interpretação de texto assertiva depende de inúmeros fatores. Muitas vezes, apressados, descuidamo-nos dos detalhes presentes em um texto, achamos que apenas uma leitura já se faz suficiente. Interpretar exige paciência e, por isso, sempre releia o texto, pois a segunda leitura pode apresentar aspectos surpreendentes que não foram observados previamente. Para auxiliar na busca de sentidos do texto, pode-se também retirar dele os **tópicos frasais** presentes em cada parágrafo, isso certamente auxiliará na apreensão do conteúdo exposto. Lembre-se de que os parágrafos não estão organizados, pelo menos em um bom texto, de maneira aleatória, se estão no lugar que estão, é porque ali se fazem necessários, estabelecendo uma relação hierárquica do pensamento defendido, retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Concentre-se nas ideias que de fato foram explicitadas pelo autor: os textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Devemos nos ater às ideias do autor, isso não quer dizer que você precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não criemos, à revelia do autor, suposições vagas e inespecíficas. Ler com atenção é um exercício que deve ser praticado à exaustão, assim como uma técnica, que fará de nós leitores proficientes.

Diferença entre compreensão e interpretação

A compreensão de um texto é fazer uma análise objetiva do texto e verificar o que realmente está escrito nele. Já a interpretação imagina o que as ideias do texto têm a ver com a realidade. O leitor tira conclusões subjetivas do texto.

Detecção de características e pormenores que identifiquem o texto dentro de um estilo de época

Principais características do texto literário

Há diferença do texto literário em relação ao texto referencial, sobretudo, por sua carga estética. Esse tipo de texto exerce uma linguagem ficcional, além de fazer referência à função poética da linguagem.

Uma constante discussão sobre a função e a estrutura do texto literário existe, e também sobre a dificuldade de se entenderem os enigmas, as ambiguidades, as metáforas da literatura. São esses elementos que constituem o atrativo do texto literário: a escrita diferenciada, o trabalho com a palavra, seu aspecto conotativo, seus enigmas.

A literatura apresenta-se como o instrumento artístico de análise de mundo e de compreensão do homem. Cada época conceituou a literatura e suas funções de acordo com a realidade, o contexto histórico e cultural e, os anseios dos indivíduos daquele momento.

Ficcionalidade: os textos baseiam-se no real, transfigurando-o, recriando-o.

Aspecto subjetivo: o texto apresenta o olhar pessoal do artista, suas experiências e emoções.

Ênfase na função poética da linguagem: o texto literário manipula a palavra, revestindo-a de caráter artístico.

Plurissignificação: as palavras, no texto literário, assumem vários significados.

Principais características do texto não literário

Apresenta peculiaridades em relação a linguagem literária, entre elas o emprego de uma linguagem convencional e denotativa.

Ela tem como função informar de maneira clara e sucinta, desconsiderando aspectos estilísticos próprios da linguagem literária.

Os diversos textos podem ser classificados de acordo com a linguagem utilizada. A linguagem de um texto está condicionada à sua funcionalidade. Quando pensamos nos diversos tipos e gêneros textuais, devemos pensar também na linguagem adequada a ser adotada em cada um deles. Para isso existem a linguagem literária e a linguagem não literária.

Diferente do que ocorre com os textos literários, nos quais há uma preocupação com o objeto linguístico e também com o estilo, os textos não literários apresentam características bem delimitadas para que possam cumprir sua principal missão, que é, na maioria das vezes, a de informar. Quando pensamos em informação, alguns elementos devem ser elencados, como a objetividade, a transparência e o compromisso com uma linguagem não literária, afastando assim possíveis equívocos na interpretação de um texto.

Gêneros Discursivos

Romance: descrição longa de ações e sentimentos de personagens fictícios, podendo ser de comparação com a realidade ou totalmente irreal. A diferença principal entre um romance e uma

“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.

I - ser vinculada ao Conselho de Administração, diretamente ou por meio do Comitê de Auditoria Estatutário;

II - ser responsável por aferir a adequação do controle interno, a efetividade do gerenciamento dos riscos e dos processos de governança e a confiabilidade do processo de coleta, mensuração, classificação, acumulação, registro e divulgação de eventos e transações, visando ao preparo de demonstrações financeiras.

§4º O estatuto social deverá prever, ainda, a possibilidade de que a área de compliance se reporte diretamente ao Conselho de Administração em situações em que se suspeite do envolvimento do diretor-presidente em irregularidades ou quando este se furtar à obrigação de adotar medidas necessárias em relação à situação a ele relatada.

Art. 10. A empresa pública e a sociedade de economia mista deverão criar comitê estatutário para verificar a conformidade do processo de indicação e de avaliação de membros para o Conselho de Administração e para o Conselho Fiscal, com competência para auxiliar o acionista controlador na indicação desses membros.

Parágrafo único. Devem ser divulgadas as atas das reuniões do comitê estatutário referido no caput realizadas com o fim de verificar o cumprimento, pelos membros indicados, dos requisitos definidos na política de indicação, devendo ser registradas as eventuais manifestações divergentes de conselheiros.

Art. 11. A empresa pública não poderá:

I - lançar debêntures ou outros títulos ou valores mobiliários, conversíveis em ações;

II - emitir partes beneficiárias.

Art. 12. A empresa pública e a sociedade de economia mista deverão:

I - divulgar toda e qualquer forma de remuneração dos administradores;

II - adequar constantemente suas práticas ao Código de Conduta e Integridade e a outras regras de boa prática de governança corporativa, na forma estabelecida na regulamentação desta Lei.

Parágrafo único. A sociedade de economia mista poderá solucionar, mediante arbitragem, as divergências entre acionistas e a sociedade, ou entre acionistas controladores e acionistas minoritários, nos termos previstos em seu estatuto social.

Art. 13. A lei que autorizar a criação da empresa pública e da sociedade de economia mista deverá dispor sobre as diretrizes e restrições a serem consideradas na elaboração do estatuto da companhia, em especial sobre:

I - constituição e funcionamento do Conselho de Administração, observados o número mínimo de 7 (sete) e o número máximo de 11 (onze) membros;

II - requisitos específicos para o exercício do cargo de diretor, observado o número mínimo de 3 (três) diretores;

III - avaliação de desempenho, individual e coletiva, de periodicidade anual, dos administradores e dos membros de comitês, observados os seguintes quesitos mínimos:

a) exposição dos atos de gestão praticados, quanto à licitude e à eficácia da ação administrativa;

b) contribuição para o resultado do exercício;

c) consecução dos objetivos estabelecidos no plano de negócios e atendimento à estratégia de longo prazo;

IV - constituição e funcionamento do Conselho Fiscal, que exercerá suas atribuições de modo permanente;

V - constituição e funcionamento do Comitê de Auditoria Estatutário;

VI - prazo de gestão dos membros do Conselho de Administra-

ção e dos indicados para o cargo de diretor, que será unificado e não superior a 2 (dois) anos, sendo permitidas, no máximo, 3 (três) reconduções consecutivas;

VII - (VETADO);

VIII - prazo de gestão dos membros do Conselho Fiscal não superior a 2 (dois) anos, permitidas 2 (duas) reconduções consecutivas.

SEÇÃO II

DO ACIONISTA CONTROLADOR

Art. 14. O acionista controlador da empresa pública e da sociedade de economia mista deverá:

I - fazer constar do Código de Conduta e Integridade, aplicável à alta administração, a vedação à divulgação, sem autorização do órgão competente da empresa pública ou da sociedade de economia mista, de informação que possa causar impacto na cotação dos títulos da empresa pública ou da sociedade de economia mista e em suas relações com o mercado ou com consumidores e fornecedores;

II - preservar a independência do Conselho de Administração no exercício de suas funções;

III - observar a política de indicação na escolha dos administradores e membros do Conselho Fiscal.

Art. 15. O acionista controlador da empresa pública e da sociedade de economia mista responderá pelos atos praticados com abuso de poder, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976 .

§1º A ação de reparação poderá ser proposta pela sociedade, nos termos do art. 246 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976 , pelo terceiro prejudicado ou pelos demais sócios, independentemente de autorização da assembleia-geral de acionistas.

§2º Prescreve em 6 (seis) anos, contados da data da prática do ato abusivo, a ação a que se refere o §1º.

SEÇÃO III

DO ADMINISTRADOR

Art. 16. Sem prejuízo do disposto nesta Lei, o administrador de empresa pública e de sociedade de economia mista é submetido às normas previstas na Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976 .

Parágrafo único. Consideram-se administradores da empresa pública e da sociedade de economia mista os membros do Conselho de Administração e da diretoria.

Art. 17. Os membros do Conselho de Administração e os indicados para os cargos de diretor, inclusive presidente, diretor-geral e diretor-presidente, serão escolhidos entre cidadãos de reputação ilibada e de notório conhecimento, devendo ser atendidos, alternativamente, um dos requisitos das alíneas "a", "b" e "c" do inciso I e, cumulativamente, os requisitos dos incisos II e III:

I - ter experiência profissional de, no mínimo:

a) 10 (dez) anos, no setor público ou privado, na área de atuação da empresa pública ou da sociedade de economia mista ou em área conexas àquela para a qual forem indicados em função de direção superior; ou

b) 4 (quatro) anos ocupando pelo menos um dos seguintes cargos:

1. cargo de direção ou de chefia superior em empresa de porte ou objeto social semelhante ao da empresa pública ou da sociedade de economia mista, entendendo-se como cargo de chefia superior aquele situado nos 2 (dois) níveis hierárquicos não estatutários

acesso à informação recebidos, atendidos e indeferidos;

IV - as informações genéricas sobre os interessados.

§1º. Os órgãos e entidades municipais deverão manter em meio físico as informações previstas no “caput” deste artigo para consulta pública em suas sedes.

§2º. (Revogado pelo Decreto nº 56.519/2015)

CAPÍTULO VI

DA COMISSÃO MUNICIPAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Art. 52. A Comissão Municipal de Acesso à Informação - CMAI será integrada pelos seguintes membros: (Redação dada pelo Decreto nº 61.118/2022)

I - o Secretário de Governo Municipal; (Redação dada pelo Decreto nº 61.118/2022)

II - o Secretário Municipal de Justiça; (Redação dada pelo Decreto nº 61.118/2022)

III - o Secretário Especial de Comunicação; (Redação dada pelo Decreto nº 61.118/2022)

IV - o Secretário Municipal da Fazenda; (Redação dada pelo Decreto nº 61.118/2022)

V - o Secretário Municipal das Subprefeituras; (Redação dada pelo Decreto nº 61.118/2022)

VI - o Secretário Municipal de Direitos Humanos e Cidadania; (Redação dada pelo Decreto nº 61.118/2022)

VII - o Controlador Geral do Município; (Redação dada pelo Decreto nº 61.118/2022)

VIII - um representante do Gabinete do Prefeito. (Redação dada pelo Decreto nº 61.118/2022)

§1º Os Secretários Municipais referidos nos incisos I a VI deste artigo poderão indicar para representá-los o Secretário Adjunto ou o Chefe de Gabinete ou, quando não houver Secretário Adjunto, um servidor ocupante de cargo ou função diverso, a seu critério. (Redação dada pelo Decreto nº 61.118/2022)

§2º O Controlador Geral do Município poderá indicar para representá-lo o Chefe de Gabinete. (Redação dada pelo Decreto nº 61.118/2022)

§3º A Secretaria Executiva da Comissão Municipal de Acesso à Informação - CMAI ficará a cargo da Controladoria Geral do Município. (Incluído pelo Decreto nº 61.118/2022)

Art. 53. Compete à Comissão Municipal de Acesso à Informação: (Redação dada pelo Decreto nº 56.519/2015)

I – classificar as informações em qualquer grau de sigilo, por meio de Termo de Classificação; (Redação dada pelo Decreto nº 56.519/2015)

II – requisitar das autoridades municipais ou das comissões de apoio de que trata o artigo 39 deste decreto esclarecimento ou conteúdo, parcial ou integral, da informação, cuja classificação esteja sendo avaliada; (Redação dada pelo Decreto nº 56.519/2015)

III – rever, de ofício ou mediante provocação, a classificação de informação no grau ultrassecreto ou secreto ou sua reavaliação, no máximo a cada 4 (quatro) anos; (Redação dada pelo Decreto nº 56.519/2015)

IV – decidir os recursos a ela endereçados, encerrando a instância administrativa; (Redação dada pelo Decreto nº 56.519/2015)

V – prorrogar, uma única vez e por período determinado, não superior a 25 (vinte e cinco) anos, o prazo de sigilo de informação classificada no grau ultrassecreto, enquanto seu acesso ou divulgação puder ocasionar ameaça externa à soberania nacional, à integridade do território nacional ou grave risco às relações interna-

cionais do País, limitado ao máximo de 50 (cinquenta) anos o prazo total da classificação; (Redação dada pelo Decreto nº 56.519/2015)

VI – apresentar relatório anual ao Prefeito sobre o cumprimento da Lei de Acesso à Informação. (Redação dada pelo Decreto nº 56.519/2015)

VII – deliberar sobre qualquer assunto relacionado à aplicação da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e do presente decreto pelos órgãos do Poder Executivo. (Incluído pelo Decreto nº 59.767/2020)

§1º A não deliberação sobre a revisão de ofício, no prazo previsto no inciso III do “caput” deste artigo, implicará a desclassificação automática das informações. (Redação dada pelo Decreto nº 56.519/2015)

§2º O relatório anual a que se refere o inciso VI do “caput” deste artigo é considerado informação de interesse coletivo ou geral e deve ser divulgado no sítio na Internet. (Redação dada pelo Decreto nº 56.519/2015)

§3º As questões referentes ao inciso VII do “caput” deste artigo entrarão em pauta a partir de solicitação do Controlador Geral do Município, que poderá convocar sessão extraordinária para a referida deliberação. (Incluído pelo Decreto nº 59.767/2020)

Art. 54. A Comissão Municipal de Acesso à Informação se reunirá, ordinariamente, uma vez por mês e, extraordinariamente, sempre que necessário.

Parágrafo único. As reuniões serão realizadas com a presença de, no mínimo, 5 (cinco) integrantes.

Art. 55. Os requerimentos de prorrogação do prazo de classificação de informação no grau ultrassecreto, conforme previsto no inciso IV do “caput” do artigo 53, deverão ser encaminhados à Comissão Municipal de Acesso à Informação em até 1 (um) ano antes do vencimento do termo final de restrição de acesso.

Parágrafo único. O requerimento de prorrogação do prazo de sigilo de informação classificada no grau ultrassecreto deverá ser apreciado, impreterivelmente, em até 3 (três) sessões subsequentes à data de sua apresentação, ficando sobrestadas, até que se ultime a votação, todas as demais deliberações da Comissão.

Art. 56. A Comissão Municipal de Acesso à Informação deverá apreciar os recursos a ela endereçados, impreterivelmente, até a terceira reunião ordinária subsequente à data de sua autuação.

Art. 57. A revisão de ofício da informação classificada no grau ultrassecreto ou secreto será apreciada em até três sessões anteriores à data de sua desclassificação automática.

Art. 58. As deliberações da Comissão Municipal de Acesso à Informação serão tomadas:

I – por maioria absoluta, quando envolverem as competências previstas nos incisos III e V do artigo 53 e no artigo 60; (Redação dada pelo Decreto nº 56.519/2015)

II - por maioria simples dos votos, nos demais casos.

Art. 59. A presidência da Comissão Municipal de Acesso à Informação - CMAI será exercida pelo Controlador Geral do Município. (Redação dada pelo Decreto nº 61.118/2022)

Parágrafo único. O Presidente da Comissão exercerá, além do voto ordinário, também o de qualidade nos casos de empate nas votações do colegiado. (Redação dada pelo Decreto nº 61.118/2022)

Art. 60. A Comissão Municipal de Acesso à Informação - CMAI aprovará seu regimento interno, que disporá sobre sua organização e funcionamento. (Redação dada pelo Decreto nº 61.118/2022)

Parágrafo único. O regimento interno deverá ser publicado no Diário Oficial da Cidade no prazo de até 90 (noventa) dias após a instalação da Comissão ou após qualquer modificação aprovada pelo