

Guia Interno de Linguagem Simples

Boas práticas de escrita clara nas respostas da Ouvidoria do Nutec

1. Apresentação

Este guia interno tem como objetivo orientar a equipe da Ouvidoria do Nutec na adoção de boas práticas de escrita clara e acessível, aplicáveis às respostas às manifestações dos usuários. A Linguagem Simples contribui para a melhoria da compreensão das informações, o fortalecimento da participação social e a qualificação do atendimento prestado.

2. Por que usar Linguagem Simples na Ouvidoria?

A Ouvidoria lida diretamente com cidadãos, servidores e colaboradores com diferentes níveis de escolaridade e familiaridade com termos técnicos e administrativos. Utilizar Linguagem Simples significa: - facilitar o entendimento das respostas; - reduzir dúvidas e retrabalho; - promover transparência; - fortalecer a confiança do usuário na instituição; - estimular a participação social.

3. Princípios da Linguagem Simples

Ao redigir respostas, observe os seguintes princípios: - Clareza: o usuário deve compreender a mensagem na primeira leitura; - Objetividade: informar apenas o necessário, sem excesso de detalhes técnicos; - Acolhimento: utilizar tom respeitoso, cordial e empático; - Coerência: manter lógica e encadeamento das informações; - Acessibilidade: evitar termos complexos, siglas e jargões desnecessários.

4. Boas práticas de escrita clara

4.1 - Estrutura da resposta

- Inicie com uma saudação simples e respeitosa;
- Informe, logo no início, o encaminhamento ou a providência adotada;
- Organize o texto em parágrafos curtos;
- Utilize listas quando houver mais de uma informação relevante;
- Finalize com um encerramento cordial e convite à pesquisa de satisfação.

4.2 - Linguagem e vocabulário

- Prefira palavras comuns e de fácil compreensão;
- Evite termos técnicos ou explique-os quando indispensáveis;
- Evite siglas; quando necessárias, escreva o significado na primeira menção;
- Utilize frases curtas e diretas;
- Evite construções excessivamente formais ou rebuscadas.

4.3 - Forma verbal e tom

- Dê preferência à voz ativa;
- Utilize linguagem direta e impessoal, sem perder o tom humano;
- Evite frases longas e com muitas informações ao mesmo tempo;
- Seja respeitoso, especialmente em situações de reclamação ou denúncia.

5. Exemplos práticos

Exemplo 1 – Linguagem complexa

“Informamos que a demanda foi devidamente encaminhada à unidade competente para adoção das providências administrativas cabíveis.”

Exemplo 1 – Linguagem Simples

“Informamos que a manifestação foi encaminhada à área responsável para análise e adoção das providências necessárias.”

Exemplo 2 – Linguagem complexa

“Ressaltamos que, conforme normativos vigentes, não compete a esta Ouvidoria proceder à apuração dos fatos relatados.”

Exemplo 2 – Linguagem Simples

“Esclarecemos que a Ouvidoria não tem competência legal para apurar os fatos relatados. Por esse motivo, a manifestação foi encaminhada ao setor responsável.”

6. Pontos de atenção nas respostas da Ouvidoria

- Evite respostas genéricas ou padronizadas em excesso;
- Adapte o texto ao conteúdo da manifestação;
- Verifique se a resposta realmente esclarece a dúvida do usuário;
- Revise o texto antes do envio, buscando clareza e simplicidade;
- Certifique-se de que o prazo e o encaminhamento estejam claros.

7. Encerramento

A adoção da Linguagem Simples deve ser uma prática contínua na Ouvidoria do Nutec. Pequenas mudanças na forma de escrever geram impactos positivos significativos na compreensão das informações, na satisfação do usuário e no fortalecimento da participação social.

Obs.: Este guia poderá ser atualizado sempre que necessário, de acordo com a experiência prática da equipe e as orientações do Sistema Estadual de Ouvidorias.