

PROJETO

Título: Linguagem Simples na Ouvidoria do Nutec: Comunicação Clara para Fortalecer a Participação Social

1. Apresentação

A Ouvidoria do Nutec desempenha papel estratégico como canal de escuta, mediação e aprimoramento da gestão pública. No entanto, a efetividade desse papel está diretamente relacionada à capacidade de comunicação clara, acessível e compreensível para os cidadãos, servidores e colaboradores.

Considerando que, ao longo dos anos, os dados dos Relatórios de Ouvidoria têm demonstrado baixa ou nenhuma adesão às pesquisas de satisfação, bem como, em períodos anteriores a recorrência de demandas relacionadas à dificuldade de acesso à informação, a adoção da Linguagem Simples apresenta-se como ação estratégica para fortalecer a participação social, qualificar o atendimento e ampliar o engajamento dos usuários da Ouvidoria.

2. Justificativa

As análises realizadas pela Ouvidoria do Nutec evidenciam que parte das manifestações decorre de dificuldades de compreensão de procedimentos, fluxos e informações institucionais, especialmente no que se refere à gestão de pessoas. Além disso, embora os índices de resolubilidade e satisfação sejam elevados, a baixa participação dos usuários nas pesquisas de avaliação indica a necessidade de aprimorar a forma como a Ouvidoria se comunica ao longo de todo o fluxo de atendimento.

A Linguagem Simples contribui para:

- Reduzir ruídos de comunicação;
- Facilitar o entendimento das respostas da Ouvidoria;
- Promover maior autonomia do cidadão;
- Estimular a participação nas pesquisas de satisfação;
- Fortalecer a transparência e a confiança institucional.

3. Objetivo Geral

Promover o uso da Linguagem Simples nas comunicações da Ouvidoria do Nutec, como estratégia para ampliar a participação social, melhorar a experiência do usuário e fortalecer o papel institucional da Ouvidoria.

4. Objetivos Específicos

- Tornar as respostas da Ouvidoria mais claras, objetivas e acessíveis;
- Padronizar a comunicação escrita da Ouvidoria com foco no cidadão;
- Facilitar a compreensão dos fluxos, prazos e encaminhamentos das manifestações;
- Incentivar o engajamento dos usuários nas pesquisas de satisfação;
- Contribuir para a redução de manifestações motivadas por dificuldades de acesso à informação.

5. Público-Alvo

- Usuários da Ouvidoria do Nutec (cidadãos, servidores e colaboradores);
- Equipe da Ouvidoria do Nutec.

6. Escopo do Projeto

Projeto de **abrangência interna**, com foco exclusivo nas comunicações produzidas pela Ouvidoria do Nutec, sem impacto orçamentário e sem necessidade de contratação externa.

7. Ações Propostas

7.1 Revisão da linguagem das respostas da Ouvidoria

- Adequação das respostas padrão para uso de frases curtas, vocabulário acessível e estrutura lógica;
- Redução de termos técnicos, jurídicos ou administrativos, sempre que possível, ou explicação simplificada quando indispensáveis.

7.2 Elaboração de orientações internas de Linguagem Simples

- Criação de um guia interno básico contendo boas práticas de escrita clara, aplicáveis às respostas da Ouvidoria;
- Definição de padrões mínimos de comunicação (clareza, objetividade, tom respeitoso e empático).

7.3 Padronização de mensagens institucionais da Ouvidoria

- Revisão dos textos utilizados em comunicações recorrentes, como:
 - confirmação de recebimento da manifestação;
 - informações sobre prazos;
 - encerramento da manifestação;

8. Metodologia

O projeto será desenvolvido de forma gradual, a partir da análise das comunicações já utilizadas pela Ouvidoria, identificação de pontos de melhoria e aplicação progressiva dos princípios da Linguagem Simples. As ações serão conduzidas pela própria equipe da Ouvidoria, de maneira contínua e integrada à rotina de trabalho.

9. Resultados Esperados

- Melhoria na compreensão das respostas da Ouvidoria;
- Redução de dúvidas recorrentes e retrabalho;
- Aumento do engajamento dos usuários nas pesquisas de satisfação;
- Fortalecimento da imagem da Ouvidoria como canal acessível e acolhedor;
- Contribuição para o aprimoramento da participação social no Nutec.

10. Monitoramento e Avaliação

O acompanhamento do projeto será realizado pela própria Ouvidoria do Nutec, por meio de:

- análise qualitativa das manifestações recebidas;
- observação da redução de dúvidas recorrentes;
- acompanhamento da adesão às pesquisas de satisfação;
- avaliação interna contínua das práticas de comunicação adotadas.

11. Considerações Finais

A adoção da Linguagem Simples pela Ouvidoria do Nutec reafirma o compromisso institucional com a transparência, a participação social e a melhoria contínua dos serviços públicos. Trata-se de uma ação estratégica de baixo custo e alto impacto, capaz de aproximar a Ouvidoria dos cidadãos, fortalecer a confiança institucional e potencializar o papel da Ouvidoria como instrumento de escuta qualificada e transformação organizacional.