

OUVIDORIA GERAL
DO ESTADO - OGE

SECRETARIA
DE GOVERNO - SEGOV



GUIA DE

LINGUAGEM SIMPLES

da Ouvidoria-geral do Estado do Piauí



RAFAEL TAJRA FONTELES

Governador do Estado do Piauí

IVANOVICK FEITOSA DIAS PINHEIRO

Secretário de Governo do Estado do Piauí

RAIMUNDO DUTRA DE ARAUJO

Ouvidor-Geral do Estado do Piauí

COMISSÃO DE ELABORAÇÃO

Raimundo Dutra de Araújo

Edmundo Ximenes Rodrigues Neto

Sebastian Pinheiro dos Santos

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um instrumento para que o cidadão apresente reclamações, sugestões, solicitações, elogios ou denúncias sobre os serviços públicos. Para que esse canal funcione bem, a comunicação precisa ser clara, acessível e inclusiva. A linguagem simples assegura que qualquer pessoa consiga encontrar, compreender e usar as informações sem dificuldades.

Assim, este guia traz orientações práticas para o dia a dia da Ouvidoria: respostas ao cidadão, formulários, relatórios e demais comunicações.

Nosso objetivo é promover uma comunicação direta, eficiente e inclusiva, reduzindo erros e fortalecendo o vínculo entre Estado e sociedade.

O que é Linguagem Simples?



A **Linguagem Simples** é a forma de escrever e falar de modo que todas as pessoas entendam a mensagem logo na primeira leitura ou escuta.

- Na **Ouvidoria Pública**, usar linguagem simples é fundamental. Isso garante **transparência, respeito ao cidadão e aproximação entre governo e sociedade**.

Importante lembrar: Linguagem Simples segue todas as normas da Língua Portuguesa, mas é sempre clara, objetiva e fácil de entender.



PRINCÍPIOS DA LINGUAGEM SIMPLES

- ✓ CLAREZA
- ✓ OBJETIVIDADE
- ✓ ORGANIZAÇÃO
- ✓ EMPATIA
- ✓ ACESSIBILIDADE

Para uma comunicação eficiente, é essencial prezar pela **clareza**, dizendo o que precisa ser dito sem rodeios. A **objetividade** também é fundamental: vá direto ao ponto, evitando o excesso de palavras. A **organização** deve guiar a construção das mensagens, apresentando as ideias em ordem lógica para facilitar a compreensão. Além disso, é importante praticar a **empatia**, colocando-se sempre no lugar do cidadão. Por fim, a **acessibilidade** da linguagem deve ser garantida, escolhendo palavras simples e comuns, sem o uso de jargões técnicos ou siglas que possam dificultar o entendimento.

DICAS PRÁTICAS DE ESCRITA



A comunicação da Ouvidoria deve ser clara, direta e fácil de compreender. Para isso:

- **Use frases curtas** – de até 20 palavras.
- **Prefira a ordem direta** (sujeito + verbo + complemento).
 - Exemplo ruim: A resposta à sua sugestão foi elaborada pela equipe.
 - Exemplo bom: A equipe elaborou a resposta à sua sugestão.
 - Na Ouvidoria: “Nós recebemos sua reclamação e vamos investigar.”

- **Evite frases longas** – divida informações complexas em trechos menores.
 - Exemplo ruim: Considerando que a manifestação foi recebida e analisada pela Ouvidoria, informamos que o prazo para resposta é de 30 dias úteis, conforme previsto na legislação vigente, e que você será notificado por e-mail.
 - Exemplo bom: Recebemos sua manifestação. Vamos analisá-la. O prazo é de 30 dias úteis. Você receberá a resposta por e-mail.

Na Ouvidoria: Em relatórios e respostas, use parágrafos curtos.

- **Troque palavras difíceis por termos comuns:**

- “Implementar” → “Colocar em prática”
- “Eventualidade” → “Se acontecer”

- **Explique siglas na primeira vez que aparecerem.**

Na Ouvidoria: SIC (Sistema de Informação ao Cidadão).



- **Prefira voz ativa:**
- Exemplo ruim: Será respondido pela Ouvidoria.
- Exemplo bom: A Ouvidoria vai responder.





Como escrever para o cidadão?

1. Cumprimente e agradeça pela manifestação.

2. Explique de forma simples o que será feito.

3. Diga quando a resposta será dada.

4. Se não for possível resolver, explique o motivo com clareza e indique alternativas.

5. Sempre termine com uma frase de acolhimento: “Estamos à disposição para continuar ajudando.”

ESTRUTURA DE UMA RESPOSTA SIMPLES

1

Saudação – "Olá, agradecemos sua mensagem."

2

Reconhecimento da demanda –
"Você nos informou sobre..."

3

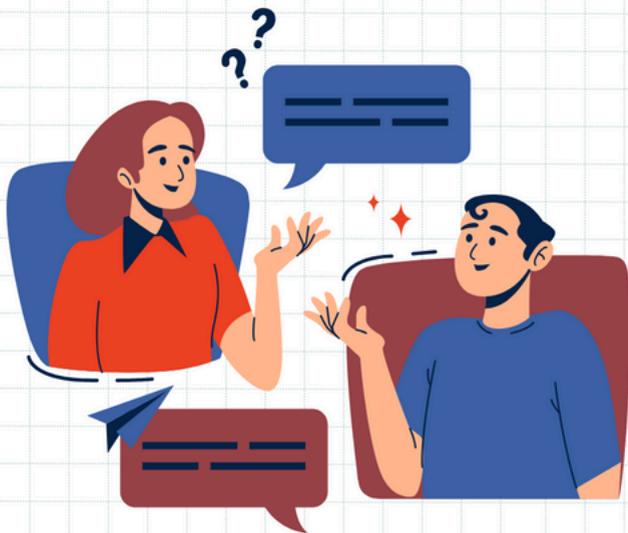
Esclarecimento –
"A situação será encaminhada para..."

4

Prazo ou solução – "Você receberá retorno em até X dias."

5

Despedida cordial – "Conte com a Ouvidoria sempre que precisar."



Exemplos Práticos:

Texto complicado: Informamos que, em decorrência de intempéries, poderá haver intermitência no fornecimento de energia elétrica na localidade.

Texto em linguagem simples: Pode faltar energia em sua região por causa da chuva e dos ventos fortes.

Checklist da Linguagem Simples

Antes de enviar uma mensagem, pergunte-se:

- ✔ A pessoa vai entender na primeira leitura?
- ✔ As frases estão curtas e diretas?
- ✔ Substituí termos técnicos por palavras comuns?
- ✔ O texto mostra respeito e acolhimento?



BENEFÍCIOS PARA A OUVIDORIA

- Fortalece a confiança no serviço público.
- Reduz dúvidas e retrabalhos.
- Aproxima o cidadão do Estado.
- Garante o direito à informação.

Escolha das Palavras

Na Ouvidoria Pública, a escolha das palavras é essencial para garantir clareza, inclusão e respeito ao cidadão. Veja as orientações:

1. Use palavras comuns e inclusivas

Pense em cidadãos de diferentes idades e origens. Prefira termos simples e de fácil compreensão.

2. Evite siglas, jargões e termos técnicos

- Sempre explique a sigla na primeira vez que aparecer.
- Prefira palavras conhecidas pelo público.

Exemplo ruim:

A manifestação será analisada pela OGE conforme o PRAZO previsto na Lei 13.460.

Exemplo bom:

Vamos analisar sua reclamação pela Ouvidoria Geral do Estado. O prazo é de 30 dias, como prevê a Lei de Direitos do Usuário de Serviços Públicos.

Na Ouvidoria: explique siglas como SIC (Sistema de Informação ao Cidadão).

3. Evite termos pejorativos, discriminatórios ou estrangeiros

Use sempre palavras neutras e respeitosas.

Exemplo ruim:

O usuário deve evitar denegrir a imagem do servidor.

Exemplo bom:

O cidadão deve evitar difamar o servidor.



Escolha das Palavras

Na Ouvidoria Pública, a escolha das palavras é essencial para garantir clareza, inclusão e respeito ao cidadão. Veja as orientações:

4. Na divulgação dos canais de Ouvidoria via panfletos ou postagens evite termos sexistas

Inclua os dois gêneros.

Exemplo ruim:

O cidadão pode registrar sua reclamação.

Exemplo bom:

A cidadã ou o cidadão pode registrar uma reclamação.

Na Ouvidoria: em formulários, use “Cidadã ou cidadão”.

5. Substitua palavras difíceis por sinônimos comuns

Evite expressões rebuscadas que dificultam a compreensão.

Exemplo ruim:

Concomitantemente à análise, outrossim, subsidiariamente.

Exemplo bom:

Ao mesmo tempo que analisamos, também.

Na Ouvidoria: use “analisar” em vez de “procedimentalizar”.

6. Prefira verbos que expressem ação direta

Troque substantivos abstratos por verbos claros e objetivos.

Exemplo ruim:

Realização da análise da manifestação.

Exemplo bom:

Analisar a manifestação.



NA APRESENTAÇÃO DO DOCUMENTO: MANUAIS E RELATÓRIOS

- **Uma boa apresentação visual ajuda o cidadão a encontrar informações com rapidez.**

Use títulos e subtítulos

Organize o texto em partes claras e destacadas.

Exemplo:

- Como Registrar uma Reclamação
 - Passo 1: Acesse o site
 - Passo 2: Preencha o formulário

Na Ouvidoria: use subtítulos como “Prazo de Resposta”.

- **Utilize elementos visuais (tabelas, gráficos, diagramas)**

Esses recursos tornam os dados mais fáceis de entender. Sempre inclua descrições para garantir acessibilidade.

Exemplo de tabela:

Tipo de Manifestação	Prazo de Resposta
Reclamação	30 dias
Sugestão	20 dias

Na Ouvidoria: use gráficos em relatórios anuais para mostrar prazos, quantidade de manifestações ou indicadores de desempenho.

Use listas com marcadores

Separe informações em tópicos, facilitando a leitura.

Exemplo ruim:

Você precisa de documento de identificação e comprovante de residência e foto do problema.

Exemplo bom:

Você precisa de:

- Documento de identificação
- Comprovante de residência
- Foto do problema

MENSAGEM FINAL

A linguagem simples não é simplificação do conteúdo, mas um compromisso com a clareza, a inclusão e o respeito ao cidadão. Na Ouvidoria Pública, comunicar de forma clara é garantir que cada pessoa se sinta ouvida e compreendida. Nessa perspectiva, é que este guia está sendo disponibilizado, de forma a contribuir para a prestação de um melhor serviço ao cidadão e que possa ser instrumento de inclusão, favorecendo a participação social e a cidadania.

Raimundo Dutra

Ouvidor-geral do Estado do Piauí

OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO - OGE

SECRETARIA
DE **GOVERNO** - SEGOV



GOVERNO DO
PIAUI
AQUI TEM TRABALHO.
AQUI TEM FUTURO.