



GUIA DE LINGUAGEM SIMPLES

Gov.piCidadão

Gov.pi
Cidadão

ETiPI
EMPRESA DE TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO DO PIAUÍ

 GOVERNO DO
PIAUI
AQUI TEM TRABALHO.
AQUI TEM FUTURO.

GUIA DE LINGUAGEM SIMPLES

Gov.**pi**
Cidadão

Versão 2.0
Teresina-PI/ 2026

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)**

Guia de linguagem simples gov.picidadão [livro eletrônico] / Luciano de Aguiar Monteiro...[et al.]. -- 2. ed. -- Teresina, PI : Agência de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí, 2026.
PDF

Outros autores: Richardson Santos Silva, Elynne Kryslle do Carmo Barros, Mayara Thays da Luz Pereira.

Bibliografia.
ISBN 978-65-986715-2-5

1. Acesso à informação 2. Administração pública - Piauí (Estado) 3. Cidadania 4. Comunicação pública 5. Transparência na administração pública
I. Monteiro, Luciano de Aguiar. II. Silva, Richardson Santos. III. Barros, Elynne Kryslle do Carmo. IV. Pereira, Mayara Thays da Luz.

26-349225.0

CDD-350

Ficha Elaborada por Eliane de Freitas Leite - Bibliotecária - CRB 8/8415



Esta obra está licenciada sob uma licença internacional Creative Commons Atribuição 4.0. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0> Qualquer parte desta publicação pode ser reproduzida, desde que citada a fonte.

RAFAEL TAJRA FONTELES

Governador do Estado do Piauí

Empresa de Tecnologia do Estado do Piauí

ELLEN GERA DE BRITO MOURA

Presidência

LUCIANO DE AGUIAR MONTEIRO

Diretoria de Gestão Estratégica

TARSO NETO DE CARVALHO RIBEIRO ROCHA

Diretoria de Negócios

JOSÉ AUGUSTO ALVES FERREIRA BISPO

Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

FRANCISCO DANIEL BARBOSA ARAÚJO

Diretoria Administrativo Financeiro

MAYARA THAYS DA LUZ PEREIRA

Diretora de Transformação Digital

Equipe de Técnica de Elaboração ETIPI

Luciano de Aguiar Monteiro

Richardson Santos Silva

Elynne Kryslen do Carmo Barros

Mayara Thays da Luz Pereira

Revisão

Danielle Vidal Martins

Thelma Tiemi Rodrigues Baba

Diagramação

Márcio da Penha Ferreira Lima

Sumário

APRESENTAÇÃO 6

ENTENDENDO A LINGUAGEM SIMPLES 8

- Fundamentação Legal.....10
- Qual o Objetivo da Linguagem Simples?11
- Quais os Benefícios da Linguagem Simples?12
- A Linguagem Simples no Mundo13

PRINCÍPIOS E DIRETRIZES 14

- Os leitores obtêm o que precisam (Relevância).....15
- Os leitores encontram com facilidade o que precisam (Localizável).....17

- Os leitores entendem com facilidade o que encontram (Compreensível)..... 18
- Os leitores utilizam com facilidade as informações (Usável)21

PARA APROFUNDAR O CONHECIMENTO 23

CONCLUSÃO 24

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 25

Apresentação

Esta segunda edição do Guia de Linguagem Simples do Governo do Estado do Piauí incorpora atualizações decorrentes de mudanças normativas e aperfeiçoamentos metodológicos ocorridos após a publicação da primeira edição.

O Guia de Linguagem Simples do Gov Pi Cidadão, Plataforma de Governo Digital do Estado do Piauí, busca tornar a comunicação pública mais clara e acessível. Com essa abordagem, as informações ficam mais fáceis de entender, ampliando o acesso aos serviços públicos e promovendo transparência e inclusão para todos.

A linguagem simples fortalece a cidadania ao permitir que pessoas de diferentes níveis de escolaridade e de qualquer região compreendam seus direitos e deveres. O Decreto Estadual nº 21.979/2023 e as Leis nº 15.263/2025 (federal) e nº 8.901/2025 (estadual) orientam que a comunicação pública evite o uso de siglas, termos técnicos e palavras estrangeiras desnecessárias, priorizando a clareza. Nesse contexto, a linguagem simples consiste na adoção de práticas que tornam a informação mais acessível, sem prejuízo do conteúdo.



Essa abordagem envolve a organização adequada do texto, o uso de frases mais diretas e a escolha de palavras de fácil compreensão. Ao adotar a linguagem simples, os órgãos públicos tornam sua comunicação mais clara e eficiente, facilitando o acesso aos serviços e reduzindo dúvidas. Como resultado, há o fortalecimento da relação entre governo e sociedade, com aumento da confiança e estímulo à participação social.

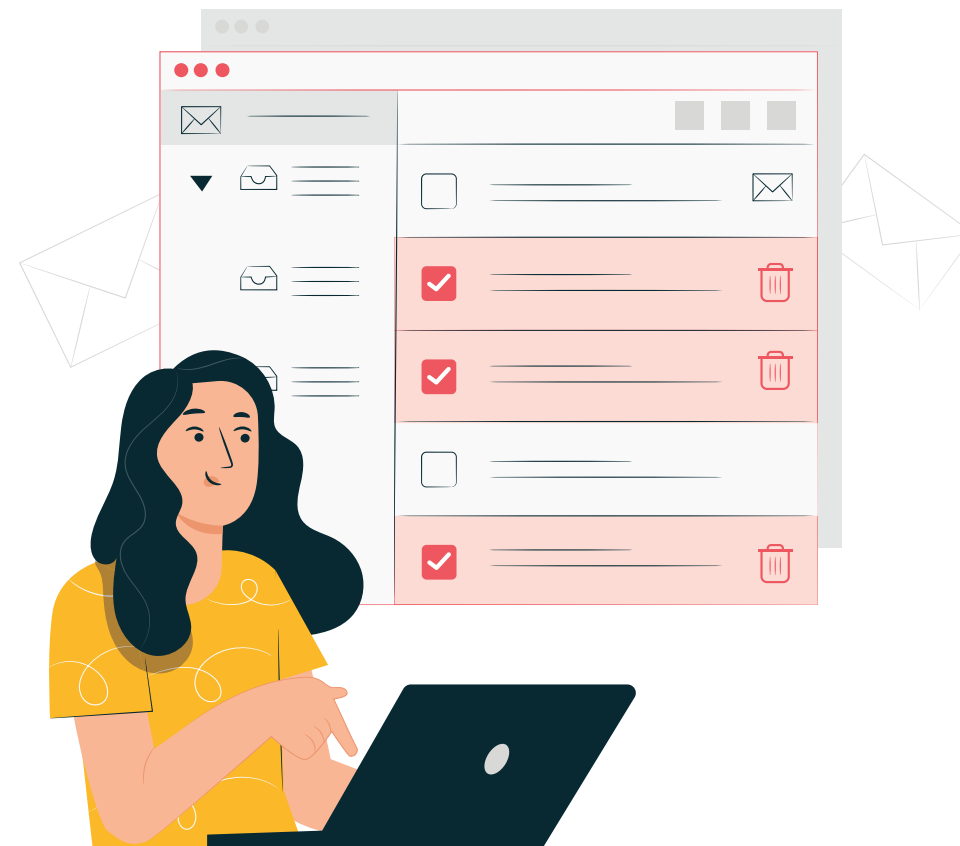
Este documento oferece diretrizes, boas práticas e um método passo a passo para revisar e aprimorar as cartas de serviço do Governo do Estado Piauí. O objetivo é que servidores e gestores adotem a Linguagem Simples como padrão, garantindo que as informações sejam claras, acessíveis e fáceis de entender. Dessa forma, os cidadãos terão uma experiência mais eficiente e transparente ao acessar os serviços públicos.



Entendendo a Linguagem Simples

O Governo do Estado do Piauí tem buscado, a cada ano, aumentar a qualidade dos serviços públicos e ampliar seu alcance junto ao cidadão. A melhoria da qualidade vem sendo alcançada gradualmente por meio da plataforma de Governo Digital Gov PI Cidadão. Quanto ao alcance, uma das prerrogativas é o uso da Linguagem Simples — uma forma de comunicação clara, objetiva e mais empática com o leitor, sem, no entanto, recorrer a gírias ou expressões coloquiais.

A gestão pública comumente utiliza uma linguagem mais técnica e burocrática, dificultando o acesso do cidadão aos serviços e as informações, proporcionando um sistema linguístico de difícil compreensão para os usuários dos serviços públicos (Johannessen, Berntzen e Ødegård, 2017). Esse cenário motiva a necessidade de uma reformulação, visando a melhoria da comunicação textual com o cidadão de forma normatizada e estruturada.



A associação internacional de profissionais da linguagem simples considera que uma comunicação está em linguagem simples quando sua redação, estrutura e design são tão claros que o público-alvo consegue encontrar facilmente o que precisa, entender o que encontrou e usar essas informações.

A Linguagem Simples garante que os leitores possam localizar as informações de que necessitam, compreendê-las com facilidade e aplicá-las de forma adequada. Dessa maneira, o foco da Linguagem Simples está na efetividade da comunicação para o público, priorizando a experiência real do usuário com o conteúdo, em vez de se apoiar apenas em indicadores técnicos, como fórmulas de legibilidade.



Fundamentação Legal

Diversas normas legais no Brasil promovem o uso de uma linguagem mais acessível e compreensível para os cidadãos, dentre as quais podemos destacar:

- ✔ A Lei nº 14.129/2021, que trata do Governo Digital e da eficiência pública, determina, em seu artigo 3º, inciso VII, que um dos princípios fundamentais da administração pública é: “O uso de linguagem clara e compreensível a qualquer cidadão.”
- ✔ A Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) assegura o direito dos cidadãos ao acesso a informações públicas, aplicando-se aos três poderes governamentais.
- ✔ A Lei 15.263, de 14 de novembro de 2025 que institui a Política Nacional de Linguagem Simples nos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta de todos os Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.
- ✔ A Lei 8.901, de 18 de dezembro de 2025 que estabelece objetivos, princípios e procedimentos a serem observados pelos ór-



gãos e entidades da administração pública estadual, direta e indireta, nas comunicações com a população.

- ✔ O Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017) estabelece, em seu artigo 5º, inciso XIV, a obrigação de utilizar uma linguagem simples e clara, desaconselhando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos, garantindo assim uma comunicação mais eficaz e transparente.

Qual o Objetivo da Linguagem Simples?

Com base na Lei Federal nº 15.263, de 14 de novembro de 2025, e na Lei Estadual nº 8.901, de 18 de dezembro de 2025, este Guia tem os seguintes objetivos:

I. Incentivar uma mudança na forma como o Estado se comunica, colocando as pessoas no centro da comunicação.

II. Garantir que qualquer pessoa consiga encontrar, entender e usar as informações públicas com facilidade.

III. Tornar a comunicação do Estado clara, direta, inclusiva e acessível, em todos os formatos e canais.

IV. Reduzir dúvidas e evitar que o cidadão precise de intermediários para compreender informações públicas.

V. Diminuir retrabalho, custos e tempo de atendimento causados por informações confusas ou mal explicadas.

VI. Ampliar a transparência e facilitar o acesso às informações públicas.



VII. Incentivar a participação da população e o acompanhamento das ações do governo.

VIII. Garantir que pessoas com deficiência compreendam plenamente a comunicação pública.

Quais os Benefícios da Linguagem Simples?

Ao tornar a comunicação mais clara, acessível e objetiva, a administração pública facilita o entendimento sobre os serviços ofertados, seus requisitos, prazos e formas de acesso. A seguir, destacam-se quatro benefícios do uso da Linguagem Simples nesse contexto:

1. Facilidade de compreensão pelo cidadão: O uso de uma linguagem clara permite que qualquer pessoa compreenda com facilidade as informações contidas na Carta de Serviço, independentemente de seu nível de escolaridade.
2. Redução de dúvidas e retrabalho: Textos objetivos e bem estruturados diminuem a ocorrência de interpretações equivocadas, reduzindo a necessidade de esclarecimentos adicionais e o retrabalho por parte dos servidores públicos.
3. Acesso mais rápido e eficiente aos serviços: Com instruções mais claras, os cidadãos conseguem identificar rapidamente os procedimentos, documentos exigidos e canais de atendimento, otimizando o acesso aos serviços públicos.



4. Fortalecimento da transparência e da confiança pública: Uma comunicação mais simples e direta transmite credibilidade e aproxima o cidadão da gestão pública, promovendo maior transparência e participação social.

A linguagem simples no Mundo

A linguagem simples tem ganhado destaque global como ferramenta essencial para promover a comunicação clara e acessível entre governos e cidadãos. Um exemplo emblemático é o Oxford Guide to Plain English, lançado em 2020 no Reino Unido, que reúne diretrizes práticas para escrever de forma clara, objetiva e eficaz, sendo referência internacional na área (Cutts, 2020).

Em 2022, a Noruega aprovou uma lei que obriga o uso da linguagem simples por órgãos públicos, reforçando o compromisso com a acessibilidade. Já no Canadá, a Associação Internacional de Linguagem Simples tem influenciado diretrizes oficiais (Johannessen, Berntzen e Ødegård, 2017). Na Bélgica, a campanha “Heerlijk Helder” busca facilitar a compreensão de documentos públicos, enquanto a Austrália adota políticas similares com foco na transparência (Schriver, 2017).

No Brasil, além das iniciativas federais, a publicação da versão nacional da norma da ABNT NBR ISO 24495-1 em 2024 fortaleceu a institucionalização da linguagem simples. A recente aprovação do PL 6.256/2019 no Senado, que institui a Política Nacional de Linguagem Simples e o De-



creto PI nº 21.979, de 13 de abril de 2023, marcam um avanço importante, propondo diretrizes obrigatórias para todos os órgãos públicos. Esse conjunto de ações reflete um movimento global pela inclusão, clareza e eficiência na comunicação pública.

Essas iniciativas evidenciam um movimento global em prol da transparência e inclusão. A adoção de padrões internacionais e legislações específicas não só amplia o acesso à informação, mas também promove eficiência nos serviços públicos, beneficiando toda a sociedade.

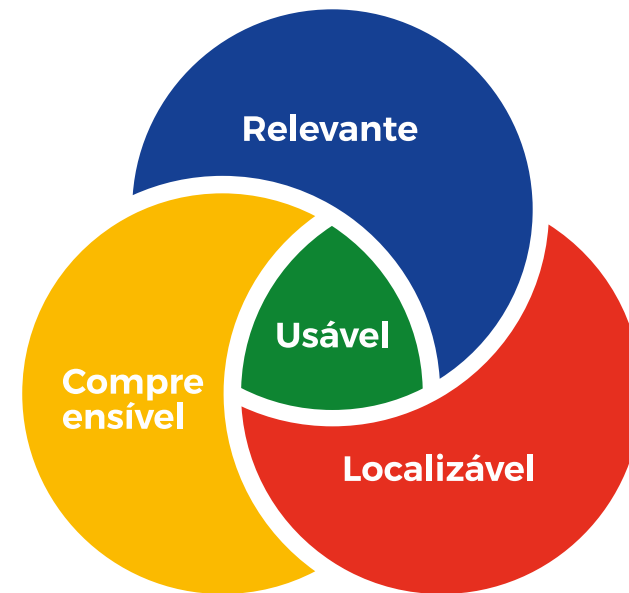
Princípios e Diretrizes

Este tópico aborda a aplicação prática da Linguagem Simples na elaboração da carta de serviços do portal Gov.PI Cidadão. Seguindo os princípios da norma ABNT NBR ISO 24495-1:2024 (ABNT, 2024) e do Guia de uso da Linguagem Simples para Apresentação de Serviços Públicos da ABEP-TIC (ABEP-TIC, 2022), o documento busca garantir que o cidadão:

- ✓ Obtenha o que precisa (Princípio 1 – Relevância);
- ✓ Encontre com facilidade a informação (Princípio 2 – Localizabilidade);
- ✓ Entenda com facilidade o conteúdo (Princípio 3 – Compreensibilidade);
- ✓ Use a informação de forma prática e eficaz (Princípio 4 – Usabilidade).

Tais princípios, Figura 1, baseiam-se na premissa de que a carta de serviço será usável se a informação contida for relevante, localizável e compreensível.

Figura 1: **Relação Entre os Quatros Princípios**



Fonte: Adaptada de (ABNT, 2024)

Os leitores obtêm o que precisam (Relevância)

A carta de serviços do Gov.PI Cidadão deve ser feita pensando nas necessidades reais das pessoas que vão usar. É importante entender quem vai ler e por que está buscando a informação, para escolher o conteúdo certo e apresentá-lo de forma clara e útil.

Conheça o seu público

Antes de começar, identifique quem são os usuários do portal:

- ✓ Escolaridade e nível de letramento;
- ✓ Conhecimento sobre os serviços;
- ✓ Necessidades de acessibilidade;
- ✓ Idiomas e preferências.

Métodos recomendados: entrevistas, pesquisas, análise de dados anteriores e bibliografia relevante.



Defina os objetivos do cidadão

Compreenda por que ele acessa a carta de serviços. Exemplos:

- ✓ Buscar instruções para fazer algo;
- ✓ Tomar uma decisão;
- ✓ Entender um assunto específico.

Delimite o contexto de leitura

Considere:

- ✓ Onde e como o cidadão acessará o conteúdo (ex.: celular, computador);
- ✓ Quanto tempo ele terá disponível;
- ✓ Qual será seu estado emocional (ex.: frustração, pressa, dúvida).

Escolha o tipo certo de conteúdo

Adapte o conteúdo ao perfil do cidadão. Inclua apenas o que for necessário e útil. Informações complementares devem ser separadas ou referenciadas, se realmente importantes.



Os leitores encontram com facilidade o que precisam (Localizável)

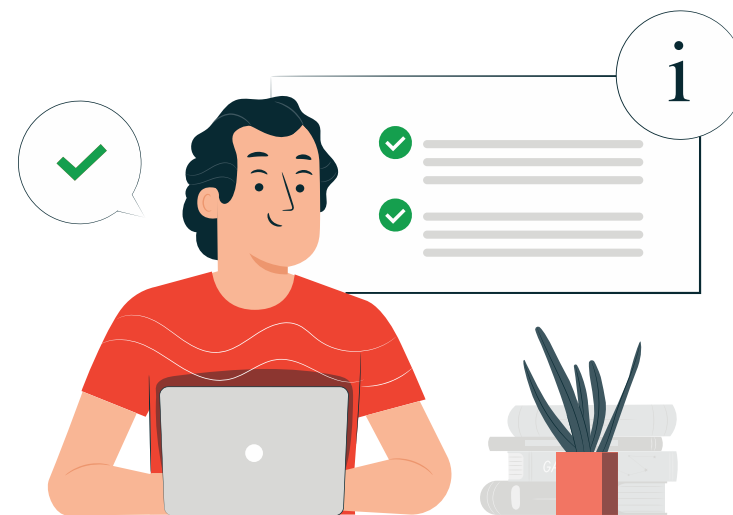
A carta de serviços do Gov.PI Cidadão deve ter estrutura clara e organizada, com títulos que ajudem o cidadão a entender rapidamente o conteúdo e encontrar o que precisa com facilidade, tornando a navegação mais simples e eficiente.

Estruture o conteúdo com lógica

- ✔ Organize os tópicos em uma sequência clara;
- ✔ Comece com o que é mais importante;
- ✔ Siga a ordem cronológica nas instruções;
- ✔ Separe blocos de informação com títulos.

Use títulos e subtítulos informativos

- ✔ Cada seção deve ter um título claro e objetivo;
- ✔ Títulos devem prever o conteúdo que virá em seguida;
- ✔ Prefira frases curtas com verbos no infinitivo.



EXEMPLO RUIM

“Informações sobre o processo de emissão da carteira de identidade”



CORREÇÃO

“Solicitar carteira de identidade”

Use listas, tópicos e marcadores

Listas organizadas ajudam na leitura rápida. Numere ou utilize marcadores sempre que houver etapas ou itens.

Os leitores entendem com facilidade o que encontram (Compreensível)

A carta de serviços do Gov.PI Cidadão deve usar textos e estruturas simples e claras. Todos os elementos devem se conectar de forma harmoniosa, facilitando a compreensão do conteúdo como um todo.

Escolha palavras simples e familiares.

Evite jargões, termos técnicos ou estrangeirismos. Explique siglas ou termos quando forem inevitáveis.

✘ EXEMPLO RUIM

“O atendimento será realizado mediante agendamento prévio por meio da plataforma digital institucional.”

✔ CORREÇÃO

“Você precisa marcar um horário antes, no site do órgão.”



Use frases claras, curtas e diretas

- ✓ Prefira a estrutura sujeito + verbo + complemento;
- ✓ Uma ideia por frase;
- ✓ Evite frases longas ou com interrupções

✗ EXEMPLO RUI M

“O cidadão que desejar obter o serviço deverá acessar o site, preencher o formulário, imprimir o comprovante e se dirigir à unidade mais próxima.”

✓ CORREÇÃO

“Acesse o site.”
“Preencha o formulário.”
“Imprima o comprovante.”
“Vá até a unidade mais próxima.”

Use o tempo verbal no presente

O tempo presente torna a mensagem mais direta e clara.

✗ EXEMPLO RUI M

“O cidadão deverá apresentar o comprovante no ato do atendimento.”

✓ CORREÇÃO

“Você apresenta o comprovante no atendimento.”



Escreva parágrafos curtos

- ✓ Máximo de 3 frases por parágrafo;
- ✓ Um único assunto por parágrafo.

✗ EXEMPLO RUIM

“Garantir a segurança e tratamento adequado dos seus dados é fundamental para evitar constrangimentos e existem diversos mecanismos de proteção para isso. Saiba mais neste guia.”

✓ CORREÇÃO

“Garantir a segurança e tratamento adequado dos seus dados.”

Evite caracteres especiais desnecessários

Não use símbolos como \$, /, #, etc., exceto quando indispensáveis e padronizados.

✗ EXEMPLO RUIM

“Valor do serviço: R\$20,00 /
Atendimento: 8h às 17h”

✓ CORREÇÃO

**“Valor do serviço: 20 reais.”
“Horário de atendimento:
das 8h às 17h.”**



Os leitores utilizam com facilidade as informações (Usável)

Para garantir que a carta de serviços do Gov.PI Cidadão seja realmente útil, é importante avaliá-la em todas as etapas de sua criação e atualização. Assim, é possível confirmar se o cidadão consegue usar as informações com facilidade e realizar o que precisa.

Revise e reescreva com base nos princípios

- ✓ Reescreva o que estiver difícil de entender;
- ✓ Ajuste palavras, frases e títulos conforme a Linguagem Simples;
- ✓ Mantenha a coesão e coerência do texto.

Teste com usuários reais

- ✓ Verifique se o público compreende e usa as informações com facilidade;
- ✓ Solicite avaliação sobre clareza, organização e utilidade.



Faça melhorias com base nas sugestões.

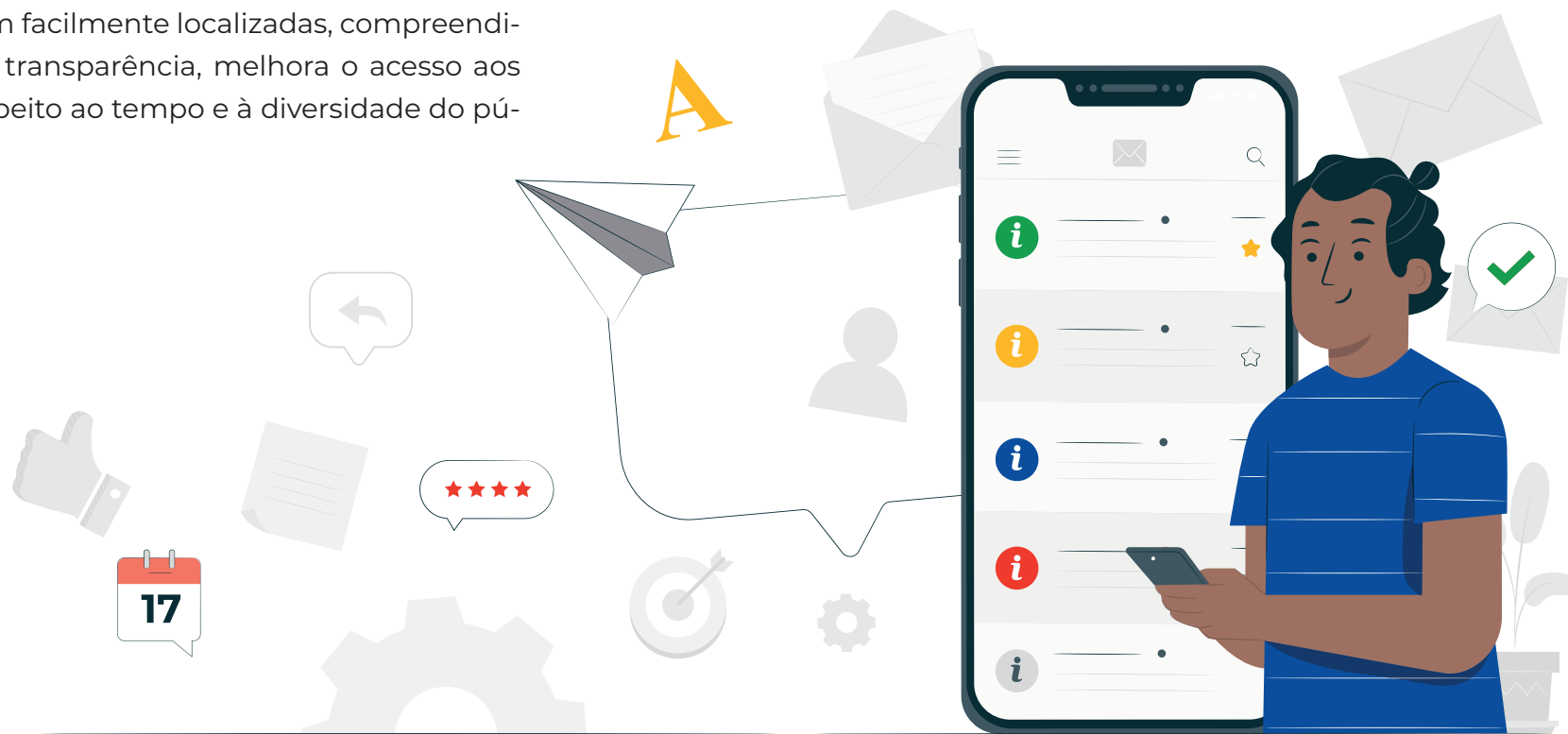
- ✓ Revise a carta conforme os resultados dos testes;
- ✓ Incorpore sugestões válidas.

Publique a versão final

- ✓ Disponibilize a carta de serviços no portal de forma acessível, organizada e responsiva.
- ✓ Certifique-se de que esteja atualizada e fácil de localizar.

A adoção dos princípios na carta de serviços do Gov.PI Cidadão, baseados na norma ABNT NBR ISO 24495-1:2024 e no Guia de Linguagem Simples para Apresentação de Serviços Públicos da ABEP-TIC, contribui para uma comunicação mais clara, acessível e eficiente.

Ao considerar as reais necessidades dos cidadãos, esses princípios garantem que as informações sejam facilmente localizadas, compreendidas e utilizadas. Isso fortalece a transparência, melhora o acesso aos serviços públicos e valoriza o respeito ao tempo e à diversidade do público atendido.



Para aprofundar o conhecimento

Para quem deseja se aprofundar no tema, há diversos materiais que apresentam orientações práticas, estudos de caso e fundamentos teóricos sobre Linguagem Simples. Esses conteúdos ajudam a compreender melhor como aplicar a metodologia em diferentes contextos e aprimorar a comunicação com o cidadão.

Neste tópico, reunimos uma seleção de materiais e livros relevantes sobre Linguagem Simples, descritos a seguir:

NOME	ENDEREÇO DE ACESSO
NORMA ABNT NBR ISO 24495-1 - LINGUAGEM SIMPLS PARTE 1: PRINCÍPIOS E DIRETRIZES NORTEADORES	https://www.normas.com.br/visualizar/abnt-nbr-nm/13932/abnt-nbriso24495-1-linguagem-simples-parte-1-principios-e-diretrizes-norteadores
GUIA DE LINGUAGEM SIMPLS (ENAP)	https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/5258/1/Guia-para-revisa%CC%83o-de-documentos.pdf
GUIA DE USO DA LINGUAGEM SIMPLS PARA APRESENTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS (ABEP-TIC)	https://abep-tic.org.br/wp-content/uploads/2023/04/Guia-Abep-5oVersao-Final-1.pdf
MANUAL DE LINGUAGEM SIMPLS (IDEARIO)	https://portal.tj.rj.jus.br/documents/10136/182315962/Manual_da_Linguagem_Simples.pdf/
GUIA PRÁTICO DE LINGUAGEM SIMPLS (PODER JUDICIÁRIO DA BAHIA)	https://www.tjba.jus.br/segundavice/wp-content/uploads/2023/07/Guia-Pratico-Linguagem-Simples-14042023.pdf
LINGUAGEM SIMPLS NA GESTÃO PÚBLICA (LAB.MG)	https://www.mg.gov.br/system/files/media/planejamento/documento_detalhado/2022/gestao-governamental/guia_de_linguagem_simples.pdf
OXFORD GUIDE TO PLAIN ENGLISH	https://global.oup.com/academic/product/oxford-guide-to-plain-english-9780198844617
ASSOCIAÇÃO INTERNACIONAL DE LINGUAGEM SIMPLS	https://plainlanguagenetwork.org/
PLAIN LANGUAGE AND PROFESSIONAL WRITING (THE INSTITUTE FOR LANGUAGE AND FOLKLORE)	https://www.isof.se/utforska/publikationer/publikationer/2018-01-01-plain-language-and-professional-writing

Conclusão

A aplicação da metodologia de Linguagem Simples na Carta de Serviços do Gov.PI Cidadão representa um avanço significativo na forma como o Estado se comunica com a população. Com base na ABNT NBR ISO 24495-1:2024, no Guia de Uso da Linguagem Simples para Apresentação de Serviços Públicos da ABEP-TIC, na Lei Federal nº 15.263/2025 e na Lei Estadual nº 8.901/2025, esta abordagem está alinhada às normas técnicas e às diretrizes legais que orientam a comunicação pública clara e acessível.

Esse método permite transformar textos complexos em informações claras, úteis e acessíveis para todos os cidadãos, independentemente de sua escolaridade, região ou familiaridade com os serviços públicos. A Lei Estadual nº 8.901 reforça que a Linguagem Simples deve estar presente em documentos, formulários, sites,

aplicativos e serviços públicos, garantindo clareza, objetividade, acessibilidade e transparência.

Além de facilitar o acesso à informação, a Linguagem Simples fortalece a cidadania e a eficiência dos serviços. Cidadãos que entendem com

clareza os procedimentos, documentos necessários e canais de atendimento acessam os serviços com mais autonomia, reduzindo erros, retrabalho e atendimentos repetidos. Isso contribui para uma gestão pública mais eficiente e para o fortalecimento da confiança entre governo e sociedade.

Mais do que uma técnica de escrita, a Linguagem Simples é uma política pública e um compromisso institucional. Ao colocar o cidadão no centro da comunicação, promove um governo mais aberto, participativo e responsável. Aplicar este guia é, ao mesmo tempo, cumprir a norma e garantir que a informação pública seja, de fato, compreensível, acessível e útil para quem mais importa: o cidadão.



Referências Bibliográficas

ABEP-TIC. Guia de uso da Linguagem Simples para Apresentação de Serviços Públicos. Rio de Janeiro, Brasil. Disponível em: <<https://abep-tic.org.br/wp-content/uploads/2023/04/Guia-Abep-5oVersao-Final-1.pdf>>. Acesso em: 22 mar. 2025.

ABNT. NBR ISO 24495-1:2024 – Linguagem simples – Parte 1: Princípios e diretrizes norteadores. Rio de Janeiro.

CUTTS, MARTIN. Oxford Guide to Plain English. 6. ed. Oxford,: Oxford University Press, 2020.

JOHANNESSEN, M. R.; BERNTZEN, L.; ØDEGÅRD, A. A review of the Norwegian plain language policy. Lecture Notes in Computer Science (including subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics), v. 10428 LNCS, p. 187–198, 2017.

SCHRIVER, K. A. Plain Language in the US Gains Momentum: 1940-2015 IEEE Transactions on Professional Communication Institute of Electrical and Electronics Engineers Inc., , 1 dez. 2017.

