



MINISTÉRIO DAS CIDADES
Ouvidoria

Nota Informativa nº 4/2025/OUV-MCID

IMPORTÂNCIA DO USO DA LINGUAGEM CIDADÃ NAS RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A Ouvidoria é uma instância de participação e controle social que visa garantir o aprimoramento da gestão pública por meio do diálogo com os cidadãos que utilizam os serviços públicos. Nesse contexto, a Linguagem Cidadã é uma ferramenta essencial para assegurar que esse diálogo seja efetivo, acessível e respeitoso.

1. O QUE É LINGUAGEM CIDADÃ?

A linguagem cidadã é a linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Tem como objetivo produzir conteúdos com uma linguagem inclusiva e compreensível a pessoas de todas as classes sociais e níveis de instrução.

Segundo o Manual de Ouvidoria Pública da CGU, é papel das ouvidorias e das áreas técnicas qualificar as expectativas dos usuários, promovendo uma comunicação que supere barreiras burocráticas e traduza os termos institucionais para o cotidiano das pessoas.

Uma comunicação é cidadã quando permite que o público-alvo encontre facilmente o que procura, compreenda o que encontrou e consiga usar a informação.

2. POR QUE ISSO IMPORTA?

Fortalece a cidadania: o cidadão entende com clareza o que se quis informar na resposta à manifestação.

Evita retrabalho: respostas claras reduzem reaberturas e dúvidas.

Humaniza o atendimento: aproxima o Estado da sociedade.

Cumre a legislação: garante o direito à informação acessível.

3. TÉCNICA DA LINGUAGEM SIMPLES

Tema	Como Aplicar na Prática
------	-------------------------

<p>Pirâmide Invertida (Hierarquia)</p>	<p>☐ Coloque as informações mais importantes no primeiro parágrafo.</p> <p>Os detalhes vêm depois.</p> <p>Essa estrutura organiza o conteúdo de forma lógica e garante maior efetividade.</p>
<p>Vocabulário</p>	<p>☐☐ Use palavras usuais e do cotidiano.</p> <p>Evite: termos técnicos, jargões, siglas, abreviaturas (a menos que sejam explicados), termos pejorativos, discriminatórios, estrangeiros ou sexistas.</p> <p>Inclusão: Use palavras neutras, os dois gêneros ou plural indefinido.</p> <p>Ação: Use verbos que expressem ação direta.</p>
<p>Clareza (Linguagem Simples)</p>	<p>☑☐ Priorize frases curtas, objetivas e diretas (Sujeito > Verbo > Predicado).</p> <p>Diretrizes sugerem frases com até 20 palavras.</p> <p>Frases breves e sem intercalações complexas evitam ambiguidades.</p>
<p>Objetividade</p>	<p>☒☐ Corte palavras desnecessárias.</p> <p>Respeite o tempo do leitor, indo direto ao ponto da informação.</p>
<p>Design e Apresentação</p>	<p>☐ Combine escrita com design para comunicação eficiente: * Use espaçamentos, fontes e tamanhos adequados. * Utilize tópicos, marcadores, títulos destacados, ícones e imagens. * Organize o texto de acordo com o meio de veiculação e o público-alvo.</p>
<p>Empatia e Acessibilidade</p>	<p>☐ Sempre revise! O texto deve ser compreendido por todas as pessoas.</p> <p>Uma redação clara e objetiva é a base da acessibilidade comunicacional.</p>

4. RECOMENDAÇÕES ÀS ÁREAS TÉCNICAS

#	Orientação	Foco

I	Pensar no Público-Alvo	Adapte a complexidade e o tom para quem irá ler.
II	Usar a Estrutura Básica de um Texto	Organize a informação de forma lógica (introdução, desenvolvimento, conclusão).
III	Usar Títulos e Subtítulos	Facilite a leitura dinâmica e a localização rápida de informações.
IV	Usar Palavras Simples	Prefira o vocabulário do dia a dia, evitando termos complexos.
V	Usar Frases Curtas	Aumente a clareza e evite ambiguidades.
VI	Separar as Informações com Parágrafos	Dê "espaço para respirar" ao leitor e organize as ideias.
VII	Evitar o Uso de Palavras Desnecessárias	Seja objetivo e respeite o tempo do leitor.
VIII	Usar a Voz Ativa	Deixe claro quem é o responsável pela ação (Ex: "A Ouvidoria enviou...").
IX	Usar Tom e Linguagem Adequada	Mantenha a formalidade, mas com empatia e respeito.
X	Usar Auxiliares Visuais	Utilize listas, negritos, tabelas ou ícones para reforçar a mensagem.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Usar a linguagem cidadã é garantir que o cidadão entenda o que está sendo informado. É uma forma de tornar o serviço público mais transparente, acolhedor e eficiente. Quando a comunicação é clara, o cidadão se sente respeitado e consegue resolver suas dúvidas com mais facilidade.

Esse cuidado com a forma de comunicar aproxima a administração pública das pessoas e contribui para fortalecer a confiança nas instituições.

Com o objetivo de disseminar o conhecimento sobre a importância do uso da Linguagem Cidadã nas respostas às manifestações de ouvidoria no âmbito do Ministério das Cidades e das Ouvidorias das Entidades Vinculadas (integrantes do Comitê das Ouvidorias das Entidades Vinculadas), esta Ouvidoria apresenta essas orientações, visando a sua ampla divulgação em suas respectivas unidades.

À consideração da Ouvidora do Ministério das Cidades.

SHIRLEI NASCIMENTO MACEDO

Coordenadora de Proteção e Defesa do Usuário

De acordo. **Ao Gabinete do Ministro, à Secretaria Executiva, à Corregedoria, às Assessorias Especiais, à Consultoria Jurídica, às Secretarias Nacionais do Ministério das Cidades e ao Comitê das Ouvidorias das Entidades Vinculadas ao Ministério das Cidades** para conhecimento e **ampla divulgação**, no âmbito das respectivas áreas, do teor da presente Nota Informativa.

Atenciosamente,

GRAYCE MARTINS DA SILVA GONÇALVES

Ouvidora do Ministério das Cidades



Documento assinado eletronicamente por **Shirlei Nascimento Macedo, Coordenadora de Proteção e Defesa do Usuário**, em 05/11/2025, às 15:25, com fundamento no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Grayce Martins da Silva Gonçalves, Ouvidora do Ministério das Cidades**, em 05/11/2025, às 15:41, com fundamento no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.mi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **6214907** e o código CRC **649A8FDC**.