



Manual de Linguagem

Simple

do Município de Londrina - PR

MANUAL DE LINGUAGEM SIMPLES

Município de Londrina - Paraná

Prefeitura do Município de Londrina
Procuradoria-Geral do Município
Inovalab – Laboratório de Inovação da PGM Londrina

Coordenação e elaboração técnica

Inovalab – Laboratório de Inovação da Procuradoria-Geral do Município de Londrina

Revisão institucional

Inovalab – Laboratório de Inovação da Procuradoria-Geral do Município de Londrina

Projeto gráfico e diagramação

Inovalab – Laboratório de Inovação da Procuradoria-Geral do Município de Londrina

Apoio institucional

Associação dos Procuradores do Município de Londrina – APROLON

Ano de publicação

2026

APRESENTAÇÃO

A comunicação pública é parte essencial do serviço prestado à população. Não basta decidir corretamente. É preciso comunicar com clareza.

Com a publicação da Lei nº 15.263/2025, a adoção da Linguagem Simples tornou-se dever institucional. União, Estados e Municípios devem garantir que a informação pública seja clara, organizada e compreensível.

O Município de Londrina assume esse compromisso por reconhecer que:

- clareza aumenta eficiência
- comunicação direta reduz erros e retrabalho
- transparência fortalece a confiança
- informação compreensível é direito do cidadão

Este manual apresenta diretrizes práticas para que os órgãos da administração direta e indireta produzam documentos mais claros, objetivos e acessíveis.

Não se trata de simplificar o conteúdo técnico ou jurídico. Trata-se de melhorar a forma de comunicar.

NOTA METODOLÓGICA

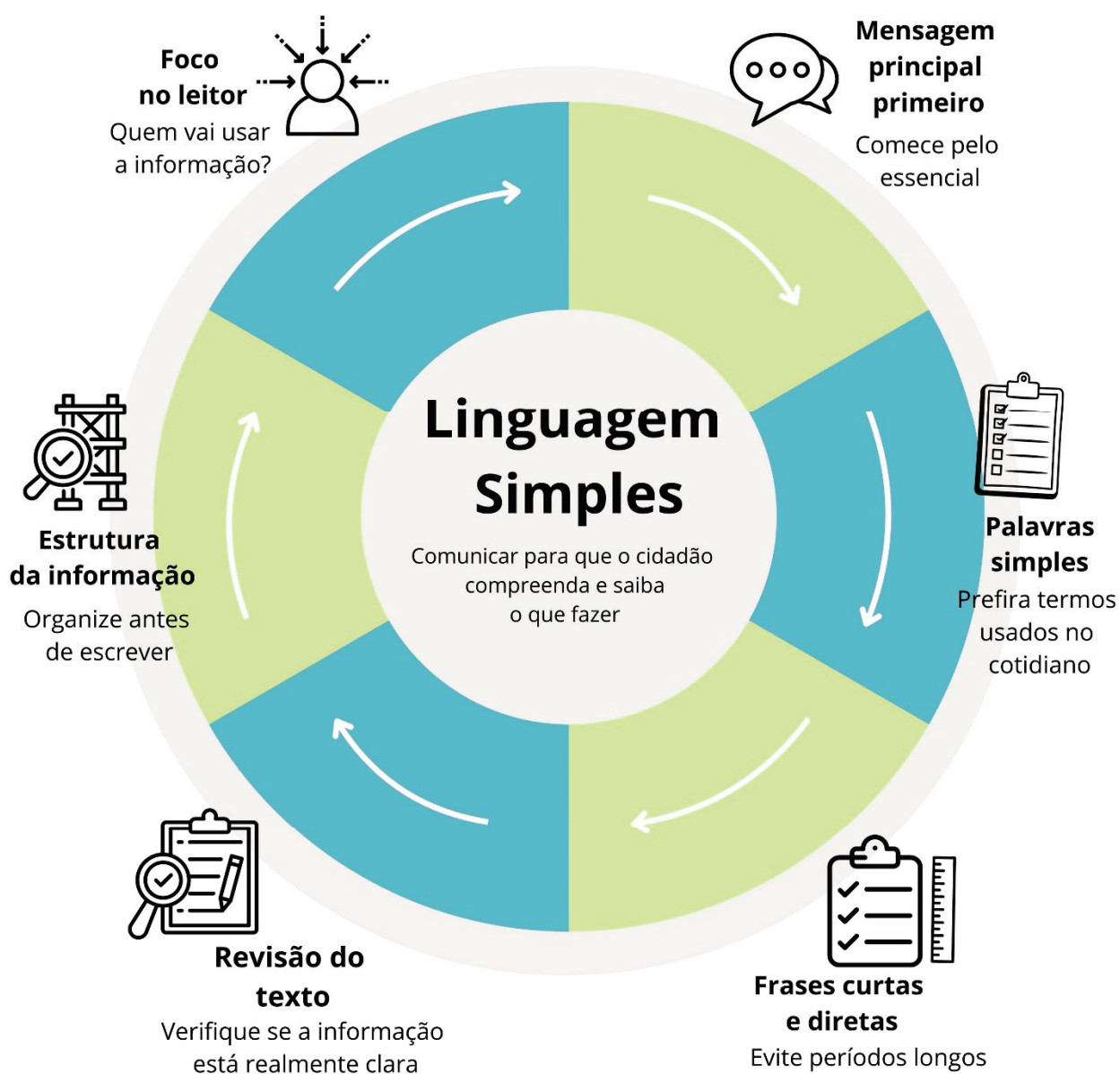
Este manual foi elaborado com base nos princípios de Linguagem Simples. A redação buscou privilegiar frases curtas, ordem direta, organização lógica das informações e uso predominante de voz ativa.

A estrutura do documento também foi planejada para favorecer a leitura e a compreensão, com subdivisões claras, exemplos práticos e orientação objetiva ao leitor. O resultado é um material com leitura fácil, alinhado às boas práticas contemporâneas de comunicação pública.

SUMÁRIO

Ficha técnica	01
Apresentação	02
Nota metodológica.....	03
Elementos da Linguagem Simples	05
1. Por que Linguagem Simples em Londrina	06
2. Base legal da política municipal.....	07
3. O que é e o que não é Linguagem Simples	08
4. Princípios da política municipal de Linguagem Simples	10
5. Diretrizes práticas de redação	12
6. Uso de recursos visuais na comunicação pública	16
7. Como revisar um documento	19
8. Aplicação por tipo de documento	21
9. Exemplos essenciais.....	23
10. Checklist operacional	25
Conclusão	27
Referências	28
Legislação relacionada.....	29

Estrutura da Linguagem Simples



CAPÍTULO 1

POR QUE LINGUAGEM SIMPLES EM LONDRINA

A forma como a informação pública é comunicada influencia diretamente a eficiência administrativa e o exercício de direitos pelo cidadão.

Muitos problemas administrativos não decorrem do conteúdo das decisões, mas da forma como são comunicadas.

Frases longas, excesso de termos técnicos, estrutura confusa e ausência de instruções claras dificultam a compreensão tanto do cidadão quanto do próprio servidor.

No Brasil, pesquisas como o Indicador de Alfabetismo Funcional (INAF) indicam que a maioria da população apresenta algum grau de dificuldade na compreensão de textos formais extensos. Isso significa que documentos mal estruturados geram:

- dúvidas repetidas
- retrabalho interno
- perda de prazos
- judicialização desnecessária
- dificuldade para exercer direitos

A Linguagem Simples responde a esse cenário ao:

- organizar a informação de forma lógica
- apresentar primeiro o que é mais importante
- reduzir ambiguidades
- indicar claramente o que deve ser feito

Ela não reduz o rigor técnico.

Ela reduz barreiras de compreensão.

Ao adotar a Linguagem Simples, Londrina fortalece a transparência, melhora a eficiência administrativa e aproxima o poder público do cidadão.

CAPÍTULO 2

BASE LEGAL DA POLÍTICA MUNICIPAL

A adoção da Linguagem Simples na administração pública está apoiada em normas legais e diretrizes que garantem o direito do cidadão à informação clara.

2.1 Política Nacional de Linguagem Simples (Lei nº 15.263/2025)

Determina que os entes federativos utilizem técnicas de comunicação clara. Entre suas diretrizes estão:

- uso de frases curtas e ordem direta
- explicação de termos técnicos indispensáveis
- organização lógica das informações
- acessibilidade comunicacional
- testagem de documentos relevantes com o público-alvo

2.2 Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)

Garante ao cidadão o direito de receber informações de forma compreensível. Informação inacessível não cumpre sua função pública.

2.3 Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017)

Determina o uso de linguagem clara, simples e compreensível, com explicação de siglas e termos técnicos.

2.4 Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015)

Exige que a comunicação pública seja acessível e adequada a diferentes perfis de usuários.

2.5 Norma ABNT NBR ISO 24495-1/2024

Estabelece padrões técnicos para avaliar clareza, estrutura, relevância e adequação ao público.

A política municipal de Linguagem Simples está alinhada a esse conjunto de normas, garantindo segurança jurídica e modernização administrativa.

CAPÍTULO 3

O QUE É E O QUE NÃO É LINGUAGEM SIMPLES

Antes de aplicar a Linguagem Simples, é importante compreender seu objetivo: tornar a comunicação pública mais clara sem perder rigor técnico ou institucional.

3.1 O que é

Linguagem Simples é uma técnica de comunicação pública que organiza a informação para que o leitor:

- compreenda na primeira leitura
- saiba exatamente o que deve fazer
- entenda prazos e consequências
- consiga agir com autonomia

A Linguagem Simples envolve:

- foco no cidadão
 - estrutura lógica
 - frases diretas
 - palavras comuns
 - explicação de termos técnicos quando necessários
-

3.2 O que não é

Não é linguagem infantil.

Mantém seriedade institucional.

Não é gíria ou informalidade excessiva.

A comunicação continua oficial e respeitosa.

Não é simplismo.

Não elimina conteúdo técnico essencial.

Não é abandonar termos jurídicos obrigatórios.

Quando o termo for necessário, deve ser explicado.

Não é empobrecer o texto.

É eliminar ruído, não conteúdo.

Exemplo prático

Antes:

“O não comparecimento ensejará o indeferimento do pleito.”

Depois:

“Se você não comparecer, o pedido será negado.”

O conteúdo permanece.

Mas a compreensão aumenta.

CAPÍTULO 4

PRINCÍPIOS DA POLÍTICA MUNICIPAL DE LINGUAGEM SIMPLES

A política municipal de Linguagem Simples baseia-se em princípios que orientam a forma de organizar, apresentar e comunicar informações ao cidadão.

4.1 Foco no cidadão

A comunicação deve se adaptar ao leitor, e não o contrário.

Ao redigir um documento, o servidor deve perguntar:

- Para quem estou escrevendo?
- O leitor conhece esse assunto?
- Ele saberá o que fazer após a leitura?

O texto deve responder às necessidades reais do destinatário.

4.2 Transparência

Transparência não é apenas divulgar informação. É permitir que a informação seja compreendida.

Uma decisão clara reduz dúvidas, evita interpretações equivocadas e fortalece a confiança no poder público.

4.3 Clareza na ação

Todo documento deve indicar:

- o que aconteceu
- o que deve ser feito
- por quem
- até quando
- quais são as consequências

Se o leitor termina o texto sem saber o que fazer, a comunicação falhou.

4.4 Eficiência administrativa

Textos claros reduzem:

- retrabalho
- atendimento repetido
- devoluções de processos
- erros operacionais
- judicialização decorrente de má comunicação

A Linguagem Simples é instrumento de gestão.

4.5 Acessibilidade

A comunicação deve ser compreensível por pessoas com diferentes níveis de escolaridade e condições cognitivas.

Isso exige:

- frases curtas
 - organização visual
 - explicação de termos técnicos
 - respeito a padrões de acessibilidade digital
-

4.6 Segurança jurídica

A simplificação não altera o conteúdo técnico ou normativo.

A fundamentação jurídica deve permanecer íntegra.

O que se modifica é a forma de apresentar a informação.

CAPÍTULO 5

DIRETRIZES PRÁTICAS DE REDAÇÃO

Este capítulo apresenta orientações práticas para tornar textos administrativos mais claros, diretos e fáceis de compreender.

5.1 FRASES

✓ Use ordem direta

Estrutura recomendada:

Sujeito + verbo + complemento

Exemplo:

Correto:

“A Secretaria enviou o relatório.”

Evitar:

“Foi encaminhado, pela Secretaria, o relatório.”

✓ Prefira voz ativa

Correto:

“O setor analisou o pedido.”

Evitar:

“O pedido foi analisado pelo setor.”

A voz ativa evita ambiguidades e deixa claro quem é responsável.

✓ Use frases curtas

Recomendação:

- até 25 palavras por frase
- no máximo duas ideias principais por frase

Se houver três ou mais verbos, divida.

✓ Evite orações intercaladas

Evitar:

“O servidor, após análise, deverá, se for o caso, informar.”

Preferir:

“O servidor deve informar após a análise.”

✓ Evite expressões vagas

Evite termos como:

- providências cabíveis
- medidas necessárias
- nos termos supracitados
- conforme exposto acima

Seja específico.

5.2 PALAVRAS

✓ Prefira palavras comuns

Substitua:

- requerente → interessado ou pessoa
 - dar ciência → informar
 - remeter → enviar
 - diligenciar → verificar
 - pleitear → pedir
-

✓ Explique termos técnicos indispensáveis

Se o termo técnico for necessário, explique-o no próprio texto.

Exemplo:

“O pedido seguirá para análise jurídica (etapa em que o setor verifica se o pedido cumpre a lei).”

✓ Evite estrangeirismos desnecessários

Evite:

- deadline
- meeting
- budget
- feedback

Prefira termos em português.

✓ Evite jargões administrativos

Evite:

- desiderato
- ex vi
- consubstanciado
- outrossim

Prefira linguagem objetiva e direta.

5.3 PARÁGRAFOS

✓ Uma ideia por parágrafo

Cada parágrafo deve tratar de um único ponto.

✓ Parágrafos curtos

Recomendação:

- entre 3 e 6 linhas

Blocos longos dificultam a leitura.

✓ Informação mais importante primeiro

Organize o texto em ordem lógica para o leitor.

Comece pelo que ele precisa saber imediatamente.

5.4 ESTRUTURA DO DOCUMENTO

Todo documento deve responder, de forma clara:

1. Qual é o assunto?
2. O que aconteceu?
3. O que deve ser feito?
4. Quem deve agir?
5. Qual é o prazo?
6. Onde obter mais informações?

Se uma dessas respostas não estiver clara, o documento deve ser revisto.

5.5 MODELO BÁSICO DE ORGANIZAÇÃO

Estrutura recomendada para a maioria dos documentos:

- Assunto claro
- Objetivo
- Contexto necessário
- Informação principal
- Ação requerida
- Prazo
- Contato

Essa estrutura pode ser adaptada a ofícios, pareceres, comunicados e decisões.

5.6 EXEMPLO DE TRANSFORMAÇÃO

Antes:

“Em atendimento ao pleito formulado, informamos que o requerimento não restou acolhido em razão da ausência de documentação hábil.”

Depois:

“O pedido foi negado porque os documentos exigidos não foram apresentados.”

O conteúdo permanece. A compreensão melhora.

CAPÍTULO 6

USO DE RECURSOS VISUAIS NA COMUNICAÇÃO PÚBLICA

Recursos visuais bem utilizados ajudam a organizar informações e tornam documentos públicos mais claros.

Elementos gráficos podem facilitar a leitura, destacar informações importantes e explicar etapas ou procedimentos.

No campo jurídico, o uso estruturado desses recursos ficou conhecido como Direito Visual (Visual Law). Essa abordagem utiliza elementos gráficos para tornar informações legais mais compreensíveis.

Na administração pública, recursos visuais podem ajudar servidores e cidadãos a compreender documentos com mais rapidez e segurança.

6.1 O que são recursos visuais na comunicação pública

Recursos visuais são elementos gráficos usados para organizar ou destacar informações em um documento.

Eles podem ajudar a:

- facilitar a leitura
- organizar informações complexas
- mostrar etapas ou procedimentos
- destacar pontos importantes
- evitar dúvidas ou interpretações equivocadas

Entre os recursos mais usados estão:

- quadros de destaque
- tabelas comparativas
- fluxogramas
- linhas do tempo
- listas numeradas

- ícones simples
-

6.2 Quando utilizar

Recursos visuais são úteis quando o documento precisa apresentar:

- etapas de um processo
 - explicação de procedimentos
 - comparação entre prazos ou regras
 - resumo de decisões extensas
 - orientações práticas ao cidadão
 - organização de informações complexas
-

6.3 Quando evitar

Nem todo documento precisa de elementos visuais.

Evite utilizá-los quando:

- houver risco de simplificar excessivamente conteúdo jurídico relevante
 - o documento exigir descrição técnica detalhada
 - o recurso visual não trazer ganho real de clareza
 - o elemento visual dificultar a leitura ou a acessibilidade
-

6.4 Regras para uso responsável

O uso de recursos visuais deve seguir alguns cuidados básicos:

- O elemento visual deve reforçar a informação, e não substituí-la
 - Cada recurso visual deve ter uma função clara no documento
 - Evitar excesso de cores ou elementos gráficos
 - Evitar elementos meramente decorativos
 - Não utilizar emojis ou linguagem informal em documentos institucionais
-

6.5 Acessibilidade na comunicação visual

A comunicação pública deve ser compreensível por diferentes perfis de usuários. Isso inclui pessoas com:

- menor escolaridade
- deficiência visual
- deficiência intelectual
- dificuldades cognitivas
- usuários de tecnologias assistivas

O uso adequado de recursos visuais pode ajudar a tornar a informação mais acessível.

6.6 Regras visuais básicas

Ao usar recursos visuais em documentos públicos, observe:

- contraste adequado entre texto e fundo
- tamanho de fonte legível
- evitar blocos longos em caixa alta
- não utilizar apenas cor para transmitir informação
- garantir leitura linear em documentos digitais

CAPÍTULO 7

COMO REVISAR UM DOCUMENTO

A revisão é etapa essencial para garantir que o texto esteja claro, organizado e adequado ao público que irá utilizá-lo.

7.1 As três camadas de revisão

1. Revisão de sentido

Perguntas essenciais:

- O objetivo do documento está claro?
 - O mais importante aparece primeiro?
 - O leitor sabe o que deve fazer?
-

2. Revisão de clareza

- As frases estão curtas?
 - Há termos técnicos que precisam de explicação?
 - Há palavras desnecessariamente complexas?
 - O texto é direto?
-

3. Revisão formal e visual

- Há erros gramaticais?
 - O texto está organizado em parágrafos curtos?
 - Há estrutura visual adequada?
 - O documento atende critérios de acessibilidade?
-

7.2 Técnica dos 5 P

Antes de finalizar um documento, verifique:

- Público – Para quem estou escrevendo?
 - Propósito – Qual é o objetivo?
 - Prioridade – O que é mais importante?
 - Pontos críticos – O que pode confundir?
 - Próxima ação – O leitor sabe o que fazer?
-

7.3 ERROS MAIS COMUNS NA REDAÇÃO OFICIAL

Na aplicação da Linguagem Simples, os problemas mais recorrentes são:

1. Parágrafos longos e densos

Blocos extensos dificultam a leitura e desestimulam o entendimento.

2. Uso excessivo de voz passiva

Exemplo: “Foi encaminhado o processo.”

Preferir: “A unidade encaminhou o processo.”

3. Jargões administrativos desnecessários

Expressões como “desiderato”, “ex vi”, “consubstanciado” afastam o leitor.

4. Siglas não explicadas

Toda sigla deve ser apresentada por extenso na primeira ocorrência.

5. Falta de ação clara

O documento termina sem indicar o que deve ser feito.

6. Ambiguidade de prazos

Não deixar implícito. Sempre indicar prazo objetivo.

7. Excesso de fundamentação antes da conclusão

O leitor precisa entender primeiro o resultado.

CAPÍTULO 8

APLICAÇÃO POR TIPO DE DOCUMENTO

Cada tipo de documento administrativo possui características próprias, mas todos podem se beneficiar das técnicas de Linguagem Simples.

8.1 Parecer jurídico

Estrutura recomendada:

- Identificação do processo
- Resumo objetivo do pedido
- Questão jurídica analisada
- Fundamentação clara
- Conclusão objetiva
- Providência necessária

Evite expressões excessivamente formais ou automáticas.

8.2 Ofício

Deve conter:

- assunto claro
- objetivo do envio
- informação principal ou solicitação
- prazo
- identificação do responsável

Evitar:

“Encaminho o presente para ciência e providências.”

Preferir:

“Enviamos este documento para que a unidade informe o andamento em até 5 dias.”

8.3 Comunicado ao cidadão

Estrutura recomendada:

- Mensagem principal
 - O que deve ser feito
 - Prazo
 - Consequência, se houver
 - Canal de atendimento
-

8.4 Decisão administrativa

Deve apresentar:

- Pedido analisado
 - Fundamentação clara
 - Conclusão objetiva
 - Prazo para cumprimento
 - Orientação sobre recurso, quando cabível
-

8.5 Relatório técnico

Deve conter:

- Resumo executivo
- Metodologia explicada
- Dados organizados em tabelas
- Conclusão clara
- Recomendações objetivas

CAPÍTULO 9

EXEMPLOS ESSENCIAIS

A comparação entre textos complexos e versões mais claras ajuda a visualizar, na prática, como aplicar a Linguagem Simples.

9.1 Parecer Jurídico

Antes

“Em atendimento ao desiderato exarado pela unidade solicitante, passo a tecer considerações atinentes ao pleito ventilado.”

Depois

“Este parecer analisa o pedido da unidade e apresenta a orientação jurídica necessária para decisão.”

9.2 Ofício

Antes

“Encaminhamos o presente para ciência e ulteriores providências.”

Depois

“Enviamos este documento para que sua unidade informe o andamento em até 5 dias.”

9.3 Comunicado ao cidadão

Antes

“O não comparecimento ensejará o indeferimento do pleito.”

Depois

“Se você não comparecer, o pedido será negado.”

9.4 Decisão administrativa

Antes

“Considerando os elementos constantes dos autos, indefiro o pedido.”

Depois

“O pedido foi negado porque os documentos exigidos não foram apresentados.”

9.5 Relatório técnico**Antes**

“O objeto demonstra imprescindibilidade administrativa diante do contexto fático apresentado.”

Depois

“O objeto é necessário porque atende demanda direta da Secretaria.”

Os exemplos demonstram que o conteúdo técnico permanece. O que muda é a forma de comunicar.

CAPÍTULO 10

CHECKLIST OPERACIONAL

Antes de finalizar um documento, é importante verificar se os princípios de clareza, organização e acessibilidade foram efetivamente aplicados.

✓ Objetivo

- O documento explica claramente por que existe?
 - O assunto está identificado logo no início?
-

✓ Estrutura

- O mais importante aparece primeiro?
 - Cada parágrafo trata de uma única ideia?
 - As frases têm até 25 palavras?
 - Há excesso de voz passiva?
-

✓ Linguagem

- Existem palavras difíceis que podem ser substituídas?
 - Termos técnicos foram explicados?
 - Siglas foram apresentadas por extenso na primeira ocorrência?
 - Há expressões vagas?
-

✓ Ação

- Está claro o que deve ser feito?
- Está indicado quem deve agir?
- O prazo está definido?
- As consequências estão claras?

✓ **Acessibilidade**

- O texto está visualmente organizado?
- Há contraste adequado?
- O documento é legível em formato digital?
- Elementos visuais têm função clara?

Se alguma resposta for negativa, revise o texto.

CONCLUSÃO

Linguagem Simples não reduz a técnica.

Reduz barreiras de compreensão.

Ela não altera o conteúdo jurídico ou administrativo.

Melhora a forma como ele é apresentado.

Ao adotar este manual, o Município de Londrina fortalece:

- a eficiência administrativa
- a segurança jurídica
- a transparência
- a acessibilidade
- a confiança institucional

Comunicar com clareza também é dever do poder público.

REFERÊNCIAS

BAHIA. Tribunal de Justiça do Estado da Bahia. *Guia prático de linguagem simples*. Salvador: TJBA, 2022.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Secretaria de Governo Digital. *Guia de linguagem simples*. Brasília: Governo Federal, 2023.

ESPÍRITO SANTO. Governo do Estado. *Manual de redação em linguagem simples: Conecta Cidadão*. Vitória: Governo do Estado do Espírito Santo, 2021.

PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. *Manual de linguagem acessível*. Curitiba: TJPR, 2024.

RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. *Manual da linguagem simples*. Rio de Janeiro: TJRJ, 2023.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. *Guia de linguagem simples*. Porto Alegre: TJRS, 2021.

SÃO PAULO (Município). Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia. *Guia de linguagem simples: como revisar seu documento*. São Paulo: Prefeitura de São Paulo, 2020.

LEGISLAÇÃO RELACIONADA

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º da Constituição Federal.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 215, de 16 de dezembro de 2015. Dispõe sobre o acesso à informação no âmbito do Poder Judiciário.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre os direitos do usuário de serviços públicos.

BRASIL. Decreto nº 9.191, de 1º de novembro de 2017. Estabelece normas para elaboração e redação de atos normativos.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 144, de 25 de maio de 2023. Recomenda a adoção da linguagem simples nas comunicações do Poder Judiciário.

BRASIL. Lei nº 15.263, de 2025. Institui a Política Nacional de Linguagem Simples na administração pública.