

**Escola de Governo  
do Distrito Federal**

**Secretaria Executiva  
de Gestão Administrativa**

**Secretaria de Economia**



Curso  
**Inteligência Artificial na prática –  
como usar a IA  
para gerar resultados**

**Apresentação**

A elaboração, a formatação e a revisão do material didático são de responsabilidade da instrutoria.

**Escola de Governo do Distrito Federal**

Endereço: SGON Quadra 1 Área Especial 1 – Brasília/DF – CEP: 70610-610

Telefones: (61) 3344-0074 / 3344-0063

[www.egov.df.gov.br](http://www.egov.df.gov.br)

# A ESCOLA DE GOVERNO DO DF APRESENTA...








# INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA PRÁTICA...

# COMO USAR A IA PARA GERAR RESULTADOS



Prof. Me. Luciano Helou

# CONTEÚDO DA AULA 1

1.  Entendendo as principais ferramentas de IA do mercado
2.  Como escolher a IA adequada para diferentes necessidades no serviço público
3.  Técnicas práticas de construção de prompts eficientes
4.  Limitações atuais das ferramentas de IA e seus riscos operacionais, jurídicos e éticos
5.  Cuidados no uso da IA no serviço público, privacidade e aspectos da LGPD

 RECORDAR É VIVER -  
A HISTÓRIA DA EVOLUÇÃO DA IA

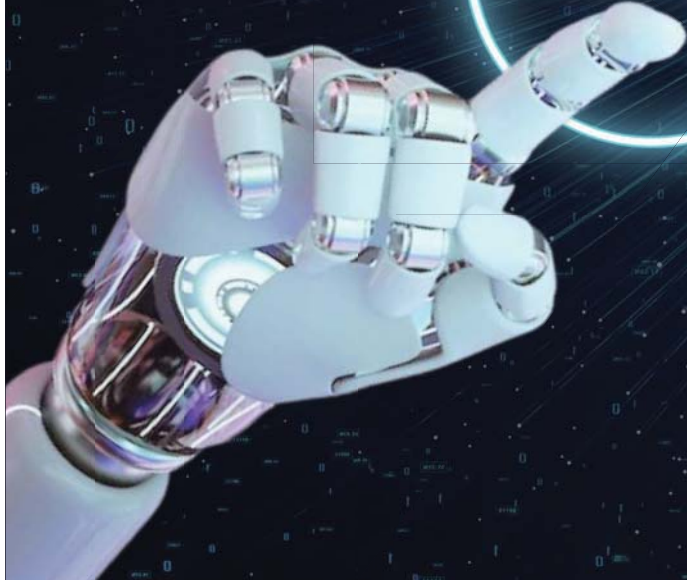
# CONQUISTA DO ESPAÇO



## 1. ENTENDENDO AS PRINCIPAIS FERRAMENTAS DE IA DO MERCADO



# FERRAMENTAS DE IA



## Ferramentas de IA

## Empresa

## Observação

ChatGPT



OpenAI (parceria com Microsoft)

Modelo consolidado, amplamente utilizado; integrações com Copilot, Azure e diversos apps.

Gemini



Google DeepMind

Substituiu o Bard e é o modelo padrão da Alphabet, amplamente integrado ao Google Workspace.

NotebookLM



Google Labs (parte do Google)

Produto ativo desde 2023; *experimental* foi retirado em out/2024; versão **NotebookLM Plus** disponível via Google One AI Premium desde fev/2025

[Wikipédia +15](#)

[api-docs.deepseek.com](#)

[Wikipédia +2](#)

Perplexity



Perplexity AI (startup independente)

Foco em busca aumentada, com transparência de fontes e independência de grandes plataformas (sem fonte específica necessária).

Deepseek



DeepSeek (China)

Lançou em jan/2025 o modelo open-source **DeepSeek-R1**, com desempenho comparável a modelos como OpenAI-o1.

Claude



Anthropic

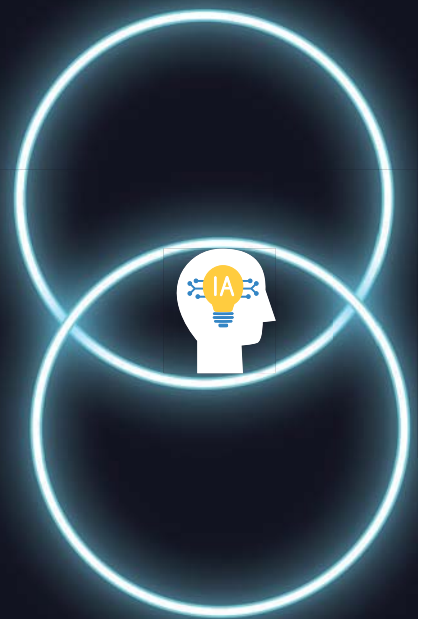
Foi fundado por ex-membros da OpenAI; investido por Amazon e Google.

Grok



xAI (Elon Musk)

Chatbot da xAI integrado à rede X; **Grok 4** foi lançado em julho 2025.





## 2. COMO ESCOLHER A IA ADEQUADA PARA DIFERENTES NECESSIDADES NO SERVIÇO PÚBLICO?



Escola de Governo do Distrito Federal

Secretaria Executiva de Gestão Administrativa

Secretaria de Economia



**IDENTIFIQUE O TIPO DE PROBLEMA A SER RESOLVIDO ANTES DE ESCOLHER QUALQUER FERRAMENTA, PERGUNTE: QUAL É A NATUREZA DA TAREFA?**

Tipo de Desafio	Exemplo	Tipo de IA recomendada
Produção de conteúdo	Redigir relatórios, respostas a ofícios	IA generativa de texto (ex: ChatGPT, Claude)
Pesquisa e análise documental	Resumo de legislações, normas, contratos	Ferramentas com foco em fontes (ex: Perplexity, NotebookLM)
Automação de tarefas repetitivas	Preenchimento de planilhas, geração de minutas	IA integrada com RPA (ex: Power Automate + IA)
Atendimento ao cidadão	Chatbots, escuta ativa de manifestações	IA conversacional treinada com dados públicos
Apoio à decisão estratégica	Geração de cenários, análise de indicadores	Modelos com recursos analíticos e contextualização (ex: ChatGPT-4o, Gemini)



**A ADOÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO SETOR PÚBLICO NÃO DEVE SER FEITA COM BASE EM MODISMOS, MAS SIM EM CRITÉRIOS ESTRATÉGICOS, TÉCNICOS E ÉTICOS.**

**ESCOLHER A IA ADEQUADA EXIGE CLAREZA SOBRE OS PROBLEMAS REAIS A SEREM RESOLVIDOS, OS RECURSOS DISPONÍVEIS E OS IMPACTOS ESPERADOS PARA A SOCIEDADE.**

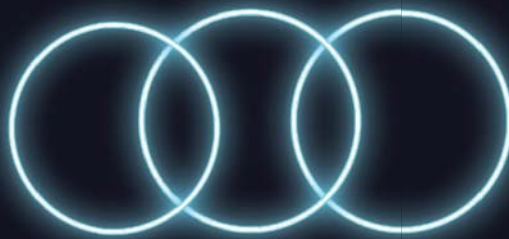
Escola de Governo do Distrito Federal

Secretaria Executiva de Gestão Administrativa

Secretaria de Economia



# CONSIDERE OS CRITÉRIOS TÉCNICOS E INSTITUCIONAIS



A escolha da IA deve levar em conta:

Critério	Por que é importante?
Privacidade e LGPD	A IA lida com dados sensíveis? Está hospedada em ambiente seguro?
Capacidade de customização	A ferramenta permite adaptação ao contexto público local?
Fonte e veracidade dos dados	A IA usa fontes confiáveis e rastreáveis? Evita alucinações?
Facilidade de uso	Os servidores conseguem utilizar sem treinamento técnico complexo?
Custo-benefício	Há versão gratuita ou licenciamento institucional viável?

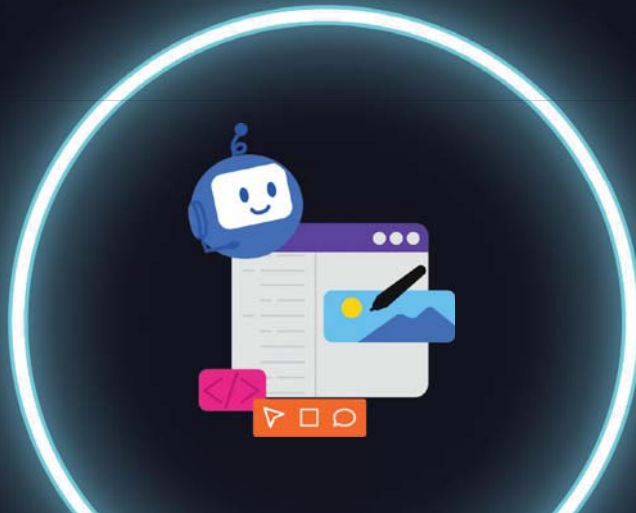
# FERRAMENTAS DE IA

Ferramenta	Melhor para...	Considerações
ChatGPT	Geração de texto, análise de casos, simulações, síntese de ideias e linguagem natural	Multimodal (texto, imagem, voz), personalizável, requer verificação de fontes em contextos críticos
Gemini	Uso intensivo de documentos longos, integração com o ecossistema Google e respostas multimodais	Ideal para instituições que utilizam Google Workspace; alto suporte a documentos complexos
NotebookLM	Análise de documentos próprios e fontes da web com explicações rastreáveis	Alta precisão, permite busca na web com curadoria ( <i>Discover Sources</i> ); ideal para fundamentação técnica
Perplexity	Pesquisas rápidas com base em fontes externas verificadas, ideal para levantamento exploratório	IA com busca em tempo real; apresenta fontes e links; ótima para pareceres e benchmarking
Claude	Respostas empáticas e seguras, simulação de diálogos éticos, feedback com linguagem sensível	Recomendado para contextos de atendimento ao cidadão, saúde, educação e temas ético-jurídicos
DeepSeek	Tarefas de raciocínio, código e visão computacional via chatbot ou API	Fácil de usar via API ou chatbot; customização ou autohospedagem requer conhecimentos técnicos em TI

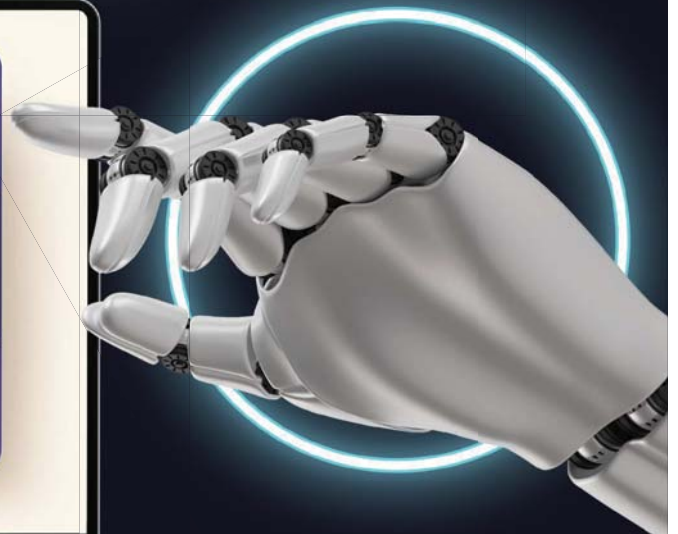




## 3. TÉCNICAS PRÁTICAS DE CONSTRUÇÃO DE PROMPTS EFICIENTES



## CRIAÇÃO DE PROMPTS INTELIGENTES COM O MÉTODO CIDEM



01  
Contexto

Fornecer o cenário ou a situação em que o prompt será utilizado. Isso ajuda a orientar a resposta e garantir que ela seja relevante.

02  
Instrução

A instrução deve ser direta e específica, indicando exatamente o que se espera da resposta.

03  
DADOS

Incluir informações ou dados necessários para que o modelo possa gerar uma resposta precisa e informada.

04  
Especificação

Detalhar quaisquer requisitos específicos ou restrições que a resposta deve seguir.

05  
Melhoria

Pode incluir sugestões sobre como a resposta pode ser melhorada ou ajustada para atender melhor às necessidades do usuário. É opcional.

Escola de Governo do Distrito Federal

Secretaria Executiva de Gestão Administrativa

Secretaria de Economia



BORA APRENDER NA PRÁTICA? ACESSE O PDF



Escola de Governo do Distrito Federal

Secretaria Executiva de Gestão Administrativa

Secretaria de Economia





## 4. LIMITAÇÕES ATUAIS DAS FERRAMENTAS DE IA E SEUS RISCOS OPERACIONAIS, JURÍDICOS E ÉTICOS



### ▲ RISCO - VIÉS E DISCRIMINAÇÃO

A IA PODE REFORÇAR PRECONCEITOS EXISTENTES NOS DADOS COM OS QUAIS FOI TREINADA, GERANDO DECISÕES INJUSTAS EM ATENDIMENTOS PÚBLICOS, COMO PRIORIZAR OU NEGAR BENEFÍCIOS COM BASE EM PADRÕES ENVIESADOS. ISSO AMEAÇA A EQUIDADE NO ACESSO A SERVIÇOS ESSENCIAIS.

### ● LIMITAÇÃO - AUSÊNCIA DE EMPATIA E EMOÇÃO

MESMO QUANDO SIMULA CORDIALIDADE, A IA NÃO SENTE EMPATIA REAL. EM CONTEXTOS COMO OUVIDORIAS OU SAÚDE PÚBLICA, ISSO LIMITA SUA CAPACIDADE DE RESPONDER COM SENSIBILIDADE A MANIFESTAÇÕES HUMANAS PROFUNDAS, COMO SOFRIMENTO, INDIGNAÇÃO OU MEDO.

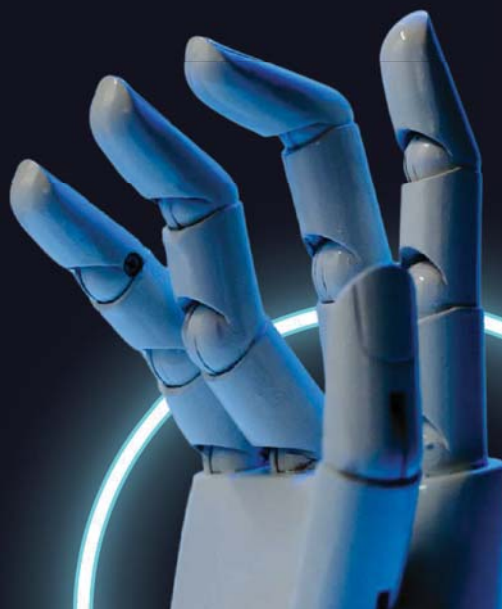
### ⚖️ DILEMA ÉTICO - TRANSPARÊNCIA E EXPLICABILIDADE

SE UM CIDADÃO CONTESTA UMA DECISÃO TOMADA COM APOIO DE IA (EX: INDEFERIMENTO DE PEDIDO), COMO EXPLICAR DE FORMA CLARA E AUDITÁVEL O RACIOCÍNIO DA MÁQUINA? A FALTA DE EXPLICABILIDADE COMPROMETE A CONFIANÇA NO SISTEMA E A RESPONSABILIZAÇÃO INSTITUCIONAL.





BORA APRENDER NA PRÁTICA? ACESSE O PDF



Escola de Governo  
do Distrito Federal

Secretaria Executiva  
de Gestão Administrativa

Secretaria  
de Economia



## 5. CUIDADOS NO USO DA IA NO SERVIÇO PÚBLICO, PRIVACIDADE E ASPECTOS DA LGPD



Lei  
Geral  
de Proteção  
de Dados

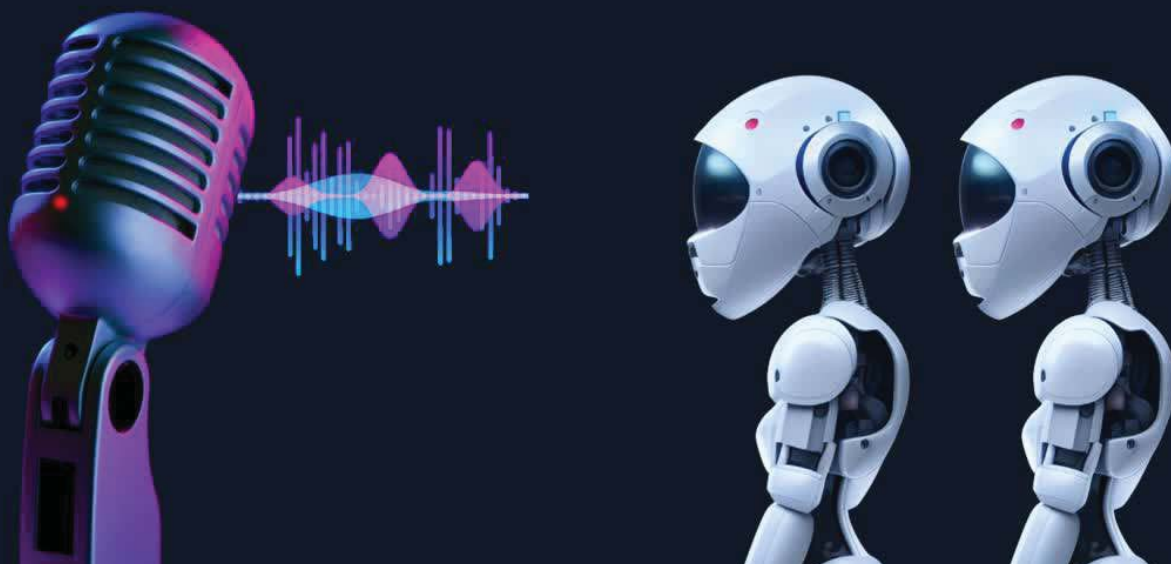
Escola de Governo  
do Distrito Federal

Secretaria Executiva  
de Gestão Administrativa

Secretaria  
de Economia



# O CASO RENATA E ÁLVARO



BORA APRENDER NA PRÁTICA? ACESSE O PDF



# Estudo de Caso: Robô IZA (CGDF/Ouvidoria-Geral do DF)



## CANAIS DE ATENDIMENTO

### Canais de atendimento oficiais

Conheça as 3 formas de atendimento do Sigo-DF:



Nosso objetivo é tornar o atendimento **INCLUSIVO** e **ACESSÍVEL**, atendendo às diversas necessidades e perfis dos cidadãos que procuram o serviço de ouvidoria!



## Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal

O que você deseja fazer?



Utilize os botões para navegar entre as etapas



Elogio



Sugestão



Solicitação



Informação



Reclamação



Denúncia



## Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal

Selecione o Assunto



Classificação: Denúncia

Utilize os botões para navegar entre as etapas

### Assuntos mais utilizados

- Servidor Público
- Construção irregular em área pública
- Fiscalização em bares, lanchonete e restaurante
- Procedimento da Direção de Escola Pública
- Fiscalização em Comércio estabelecido com mercadorias/equipamentos em área pública
- Invasão de Área Pública
- Fiscalização tributária
- Tráfico de drogas e entorpecentes
- Atendimento médico

### Pesquise o Assunto

Digite no mínimo 3 caracteres para iniciar pesquisa...

Orientações importantes para o registro:

**1º passo** – verifique quantas manifestações você deseja registrar. Lembre-se que em cada registro, deve ser informado apenas um assunto. Mesmo que os assuntos sejam parecidos, cada demanda deverá ter um protocolo. Essa medida é necessária, porque assim cada demanda será encaminhada ao órgão responsável pelo tema. Isso facilitará o seu acompanhamento e o tratamento da demanda.

**2º passo** – confira se o assunto que você escolheu está listado entre as opções. Caso não esteja, tente se aproximar o máximo possível do assunto de seu interesse.

**3º passo** – escreva um texto que esteja relacionado com o assunto escolhido. Caso o relato seja diferente do assunto, o encaminhamento da sua manifestação poderá ser prejudicado. A demanda será encerrada por inconsistência de informações.

**4º passo** – detalhe o máximo possível e informe:



**ParticipaDF**

Controladoria-Geral do Distrito Federal | **GDF**

Participa DF | Acesso à Informação | Ouvidoria | Perguntas Frequentes | Meus Registros | Transparência

**162** Ouvidoria  
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
[participa.df.gov.br](http://participa.df.gov.br)

Olá! Sou a **IZA** e vou te ajudar no seu relato.  
Para que tudo ocorra bem é importante que seu relato seja sobre um tema por vez e bem detalhado.  
Você poderá também anexar documentos, fotos ou vídeos que me ajudem a resolver sua demanda.

Escreva aqui o seu registro

1 Orientações para o seu registro

Escreva no mínimo 20 caracteres...

Quantidade máxima de caracteres: 13000

Relato  
Assunto  
Resumo  
Identificação  
Anexos  
Protocolo

Olá! Se você não conseguir fazer o seu registro, ligue na Central 162.

[Voltar](#) [Avançar](#)

Escola de Governo do Distrito Federal | Secretaria Executiva de Gestão Administrativa | Secretaria de Economia | **GDF**

OBRIGADO!  
PROF. LUCIANO HELOU



Escola de Governo do Distrito Federal    Secretaria Executiva de Gestão Administrativa    Secretaria de Economia    