



# Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

[participa.df.gov.br](http://participa.df.gov.br)

Escola de Governo  
do Distrito Federal

Secretaria Executiva  
de Gestão Administrativa

Secretaria de Economia  
Controladoria-Geral do  
Distrito Federal



# IA + Ouvidoria: escutar, entender e agir com inteligência.

Prof. Me. Luciano Helou





# Conteúdo

**Aula 1.** Fundamentos de IA. Ética e LGPD no Uso de IA

**Aula 2.** Engenharia de Prompt e IA na Qualidade da Resposta – Critérios ESCUTA+

**Aula 3.** Ferramentas de IA para a Ouvidoria

**Aula 4.** IA para Relatórios, Planos de Ação e Infográficos

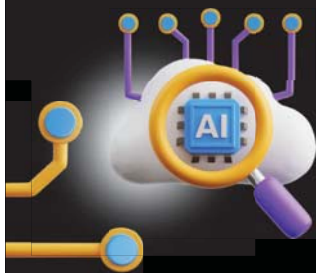
**Aula 5.** Como Implementar IA com Ética, Eficiência e Inovação

**IA + Ouvidoria: Escutar, Entender e Agir com Inteligência**

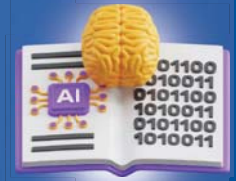


## Aula 1

### 1. Fundamentos de IA



# A primeira definição de IA



John McCarthy cunhou o termo "**Inteligência Artificial**" em 1955, na proposta para a famosa conferência de Dartmouth que aconteceria em 1956 e que é reconhecida como o evento que fundou a IA como um campo de pesquisa.

**"É a ciência e a engenharia de fabricar máquinas inteligentes, especialmente programas de computadores inteligentes.**

Está relacionada à tarefa semelhante de usar computadores para entender a inteligência humana, **mas a IA não precisa se limitar aos métodos biologicamente observáveis"**



**Recordar é viver!**  
Nesta parte da aula  
vamos aprender a  
evolução da IA ao  
longo dos anos

# CONQUISTA DO ESPAÇO

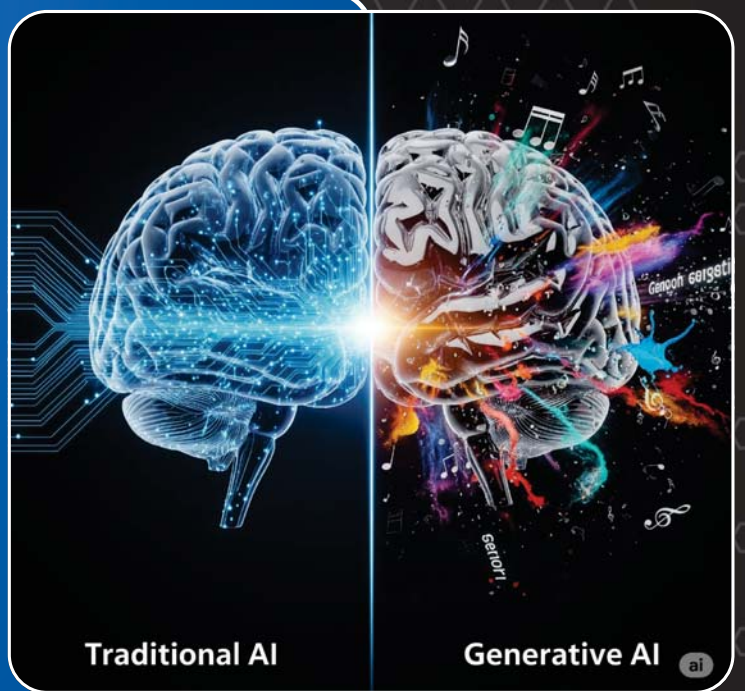
## TIPOS DE IA

### TRADICIONAL

Na imagem ao lado temos a IA Tradicional, representada por um cérebro de vidro com circuitos lógicos e estruturados que convergem para um único ponto de luz: a resposta exata, a análise precisa

### GENERATIVA

À direita, a IA Generativa, um cérebro cromado de onde explode uma nebulosa de ideias novas e coloridas — música, arte, texto —, simbolizando a criação de conteúdo original.



Traditional AI

Generative AI

Dentro da IA está o **Machine Learning (ML)**, que aprende com **dados estruturados**. Projetado para trabalhar de forma eficiente com tabelas, planilhas e bancos de dados, onde as informações já estão organizadas em colunas e linhas.

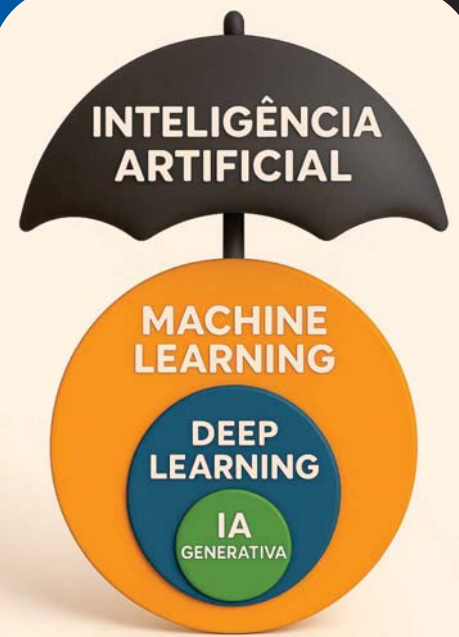
E dentro do ML está o **Deep Learning (DL)**, que aprende com redes neurais profundas. O grande superpoder do DL é sua capacidade de trabalhar diretamente com **dados não estruturados**.

O **DL** aprende e extrai os **padrões e as características** diretamente de textos, imagens, áudios e vídeos, sem a necessidade de uma engenharia de atributos manual tão intensa.

Dados Semi estruturados – Bagunça com lógica

- ML precisa que o dado seja organizado antes.
- DL pode aprender com o dado ainda meio desorganizado, desde que haja volume suficiente e modelo adequado.

**O DL identifica padrões em meio à desorganização.**



## A Brigada de Cozinha da IA

### Deep Learning (A Arquitetura Cerebral do Chef)

Nossa cozinha não tem apenas um chef, mas uma equipe completa de especialistas. Vamos conhecer cada um deles e o segredo de suas habilidades!

#### O que é?

- Não é o chef, mas sim o cérebro que comanda todos eles. É uma estrutura com várias camadas de neurônios, que entende desde detalhes simples até ideias complexas.

#### Por que é importante?

- Essa arquitetura permite que a IA aprenda padrões profundos, como linguagem, imagens e lógica — sendo a base para modelos avançados como os que veremos depois.

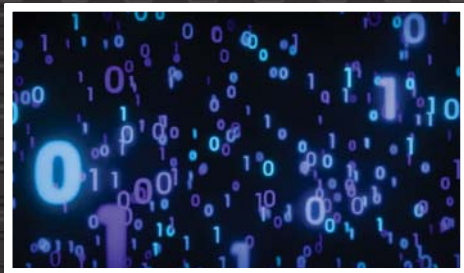


**A Biblioteca de Receitas**  
(Os Dados de  
Treinamento)

**O Processo de Aprendizagem**  
(O Treinamento do Modelo -  
parâmetros)

**O Chef Formado**  
(O Modelo de IA)

**O Pedido ao Chef**  
(Usando o  
Modelo)



**FORMANDO UM  
“CHEFE DE COZINHA”  
COM IA GENERATIVA**

## **Aula 1**

# **Ética e LGPD no Uso de IA**



01

▲ **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.

02

● **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.

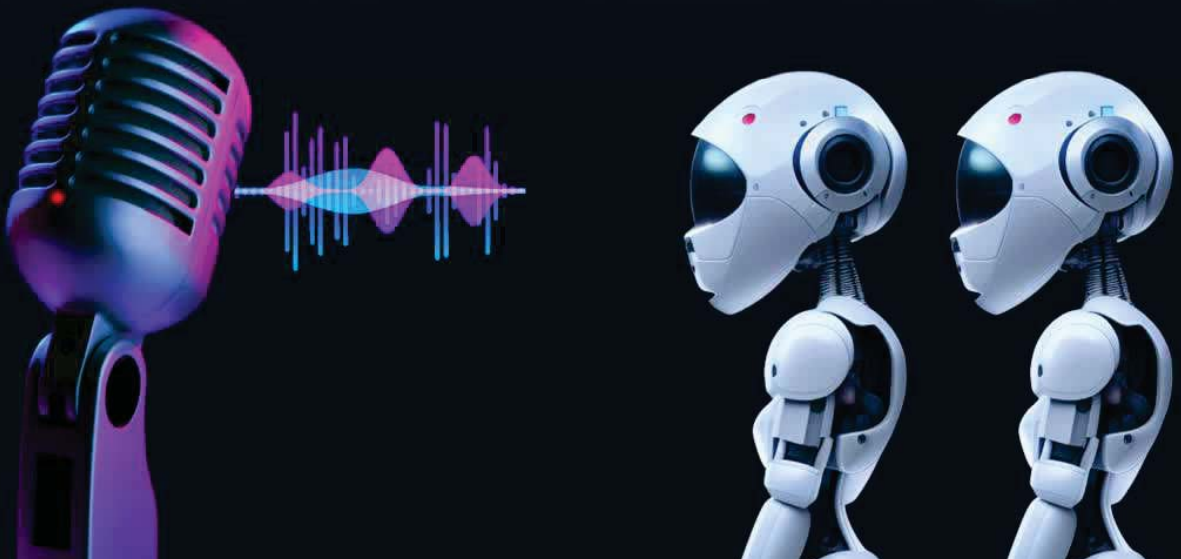
03



● **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.

## O CASO RENATA E ÁLVARO

### Uso da Lei de Acesso à Informação





## RISCOS NO USO DA IA NO SERVIÇO PÚBLICO



01

✗ Gerar respostas a manifestações públicas com nome e CPF do cidadão exposto

02

✗ Usar dados de servidores em treinamentos de IA sem consentimento.

03

✗ Armazenar dados de saúde, religião ou orientação política para fins automatizados sem base legal.

04

✗ Utilizar ferramentas de IA baseadas na nuvem sem avaliar os termos de uso e a política de privacidade, expondo dados protegidos.



## CUIDADOS



### MINIMIZAÇÃO

Só colete o estritamente necessário.

### ANONIZAÇÃO

Remova informações identificáveis de documentos processados por IA sempre que possível.

### CONSETIMENTO

Sempre que usar dados fora do escopo legal, deve haver autorização formal.

### SEGURANÇA

Use apenas ferramentas de IA com política de privacidade compatível com a LGPD.



### Como acessar as configurações de Controles de Dados no ChatGPT?

- Fazer upgrade do plano
- Personalizar ChatGPT
- Configurações**
- Ajuda
- Sair

Logado no ChatGPT, clique no ícone do seu perfil

Depois clique em Configurações

Depois vá em Controlar dados

Depois em Melhorar o modelo

Depois decida se você vai optar em permitir a melhoria do modelo

Controlar dados

- Melhorar o modelo para todo mundo **Desativar**
- Dados do navegador remoto **Excluir tudo**
- Links compartilhados **Gerenciar**
- Chats arquivados **Gerenciar**
- Arquivar todos os chats **Arquivar tudo**
- Excluir todos os chats **Excluir tudo**
- Exportar dados **Exportar**

Melhoria do modelo

Melhorar o modelo para todo mundo **On**

Permite que seu conteúdo seja utilizado para treinar nossos modelos, aprimorando o ChatGPT para você e todos os outros usuários. Tomamos medidas para proteger sua privacidade. Saiba mais

Modo voz

- Incluir suas gravações de áudio **Off**
- Incluir suas gravações de vídeo **Off**

Inclus suas gravações de áudio e vídeo no modo voz para treinar nossos modelos. As transcrições e outros arquivos estão incluídas em "Melhorar o modelo para todo mundo". Saiba mais

Pronto



## Quais são as configurações de Controles de Dados no ChatGPT?

Os Controles de Dados permitem que você decida como o ChatGPT usa suas conversas e interações. Eles permitem especificamente que você escolha se suas conversas ajudarão a aprimorar os modelos do ChatGPT.

Dependendo se você está conectado ou não, suas opções variam um pouco:

- Quando você estiver desconectado, você pode escolher se seus chats serão usados para ajudar a treinar o ChatGPT;
- Quando você estiver conectado, você terá opções adicionais, como exportar seus dados ou excluir sua conta.



## Como faço para impedir que meus chats treinem o ChatGPT?

### Na Web (conectado):



- Clique no ícone do seu perfil
- Selecione Configurações
- Vá para Controles de Dados

Desative **"Melhorar o modelo para todos"**

Suas conversas ainda aparecerão no seu histórico de bate-papo, mas não serão usadas para treinar o ChatGPT.

### No celular:



- Abra o menu da barra lateral
- Toque no ícone do seu perfil
- Selecione **Controlar Dados**
- Desative **"Melhorar o modelo para todos"**



## E quanto aos Chats Temporários?



Os chats temporários são excluídos dos sistemas da OpenAI após 30 dias. Esses chats:

- Não são usados para treinar os modelos da OpenAI;
- Pode ser revisado apenas para monitorar abusos;
- Não fica salvo na sua história e não cria memórias.

Suas conversas ainda aparecerão no seu histórico de bate-papo, mas não serão usadas para treinar o ChatGPT.

## Como apagar minhas conversas com o ChatGPT?

No menu lateral esquerdo, encontre a conversa.

Passa o mouse sobre ela e clique em  (3 pontinhos)



Depois em . Selecione "Excluir". Confirme a exclusão.



## E no Gemini, como posso controlar os meus dados?

### ● Como impedir que o Gemini use seus dados

Passo a passo (via navegador):

1. Acesse: [myactivity.google.com/product/gemini](https://myactivity.google.com/product/gemini).
2. Faça login com sua conta Google.
3. Clique no ícone de engrenagem no canto inferior esquerdo.  Configurações e ajuda
4. Clique na primeira opção: Atividade.  Atividade
5. Desative o interruptor (toggle) da opção.
6. Confirme sua escolha.

Resultado:

- Suas conversas futuras não serão salvas nem usadas para treinamento.
- Você ainda pode usar o Gemini normalmente, mas sem histórico visível.

### Sua atividade nos apps do Gemini

Os apps do Gemini oferecem acesso direto à IA do Google. Suas conversas são armazenadas na sua conta por até 72 horas, independente da atividade nos apps do Gemini estar ativada ou não. O Google usa esses dados para fornecer o serviço, manter a segurança dele e processar seus feedbacks.

Atividade nos apps do Gemini  
As atividades serão salvas

Escolha uma opção de exclusão automática

O Google protege sua privacidade e segurança. Gerenciar a verificação da M

Excluir

Desativar

Desativar

1 etapa

Desativar e excluir atividade

2 etapas

#### ■ Se você escolher "Desativar" (1 etapa):

A partir desse momento, suas conversas futuras com o Gemini NÃO serão mais salvas na sua conta Google.

Elas também não serão usadas para treinar os modelos de IA do Google.

▲ **Importante:** conversas ainda podem ser armazenadas por até 72 horas por motivos técnicos (segurança, desempenho, prevenção de abuso etc.).

■ Nenhuma atividade passada será excluída. Você ainda poderá visualizar os registros anteriores, se desejar.

#### 🗑️ Se você escolher "Desativar e excluir atividade" (2 etapas):

Além de interromper o salvamento e uso futuro das suas conversas, o Google também irá:

- **Excluir todas as atividades anteriores** relacionadas ao Gemini do seu histórico pessoal.
- **Isso inclui:** Perguntas e interações anteriores salvas.

Dados que ainda estavam visíveis para você em [myactivity.google.com](https://myactivity.google.com).



## Comparando os dois:

Função	ChatGPT – Modo Temporário	Gemini com atividade desativada
Salva histórico	❌ Não	❌ Não na conta
Usa para treinamento	❌ Não	❌ Não (se desativado)
Retém internamente	✅ Por 30 dias	✅ Por até 72 horas
Apaga tudo automaticamente	✅ Sim	❌ Não (precisa ação manual)
Nome do recurso	Chat Temporário	Não há nome específico



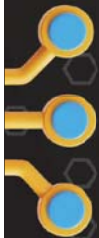
# Aula 2



Escola de Governo  
do Distrito Federal  
Secretaria Executiva  
de Gestão Administrativa  
Secretaria de Economia  
Controladoria-Geral do  
Distrito Federal



## Aula 2. Engenharia de Prompt e IA na Qualidade da Resposta – Critérios ESCUTA+



**IA + Ouvidoria: Escutar, Entender e Agir com Inteligência**

C

01  
Contexto

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

I

02  
Instrução

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

D

03  
DADOS

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

E

04  
Especificação

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

M

05  
MELHORIA

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

# TIPOS DE RESPOSTAS

DA ESCUTA NASCE A RESPOSTA DE QUALIDADE

ESCUTA+

A woman with short dark hair is shown in profile, looking upwards with her hands held to her ears. A man with a beard and dark hair is shown in profile, looking towards her and gesturing with his hands as if speaking. The background is dark and moody. The text 'ESCUTA+' is written in a glowing, yellow, sans-serif font above the man's head.

Com Ciara Resende e Davi Escobar, especialistas em escutar além das palavras.

## O PODER DA RESPOSTA CLARA

QUANDO A ESCUTA É REAL, A RESPOSTA GANHA PROPÓSITO.

# ESCU TA +

Expressão  
clara e  
acessível

Sequência  
lógica e  
estrutura  
textual

Conteúdo  
exato e  
aplicado

Uso de  
linguagem  
respeitosa  
e inclusiva

Texto  
objetivo  
e conciso

Acolhimento e  
encerramento  
adequados

Compromisso  
com o  
cidadão

## Verifique se...

1. A linguagem está simples, direta, sem jargões técnicos ou estrangeirismos?
2. O texto está bem organizado em parágrafos curtos, frases coesas e ordem direta?
3. As informações estão corretas, completas e com base legal (ex: LGPD)?
4. Há empatia e respeito ao cidadão, evitando termos ofensivos ou excessivamente técnicos?
5. A resposta é direta ao ponto, sem repetições ou excessos desnecessários?
6. A mensagem inicia de forma cordial e termina com uma despedida simpática?
7. A resposta reforça o compromisso de ouvir, acompanhar e respeitar o cidadão?