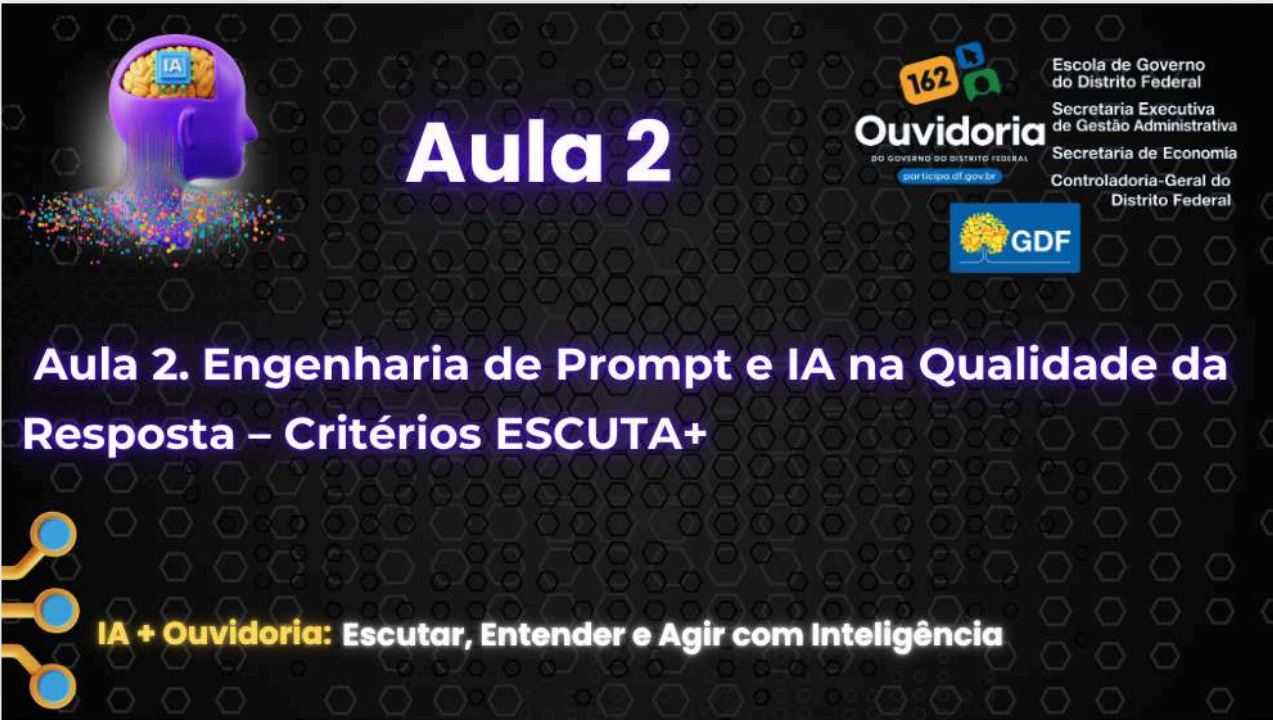


Escola de Governo do Distrito Federal - EGOV 29/07/2025



Aula 2

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

IA + Ouvidoria: Escutar, Entender e Agir com Inteligência

Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
participa do gov.br

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

GDF

CIDEM na prática!

1) Observe a seguinte situação hipotética – Manifestação do cidadão (Reclamação)

Assunto: Reclamação sobre demora no atendimento especializado

Texto do cidadão:

"Venho registrar minha indignação com o tempo de espera para consulta com endocrinologista na rede pública. Meu pedido foi feito há mais de 120 dias e até agora não recebi nenhum retorno da Secretaria de Saúde. Tenho diagnóstico de diabetes tipo 1 e preciso de acompanhamento urgente. Me sinto abandonado e sem qualquer perspectiva. A saúde é um direito garantido pela Constituição. Exijo respeito!"

✗ 2) Resposta mal elaborada do ouvidor público

Resposta da Ouvidoria:

"Informamos que a solicitação foi registrada e encaminhada para a área competente. O tempo de resposta depende da demanda reprimida. A saúde é um serviço prestado conforme disponibilidade do SUS. Aguardamos a normalização do atendimento. Esta ouvidoria se isenta de responsabilidade por atrasos. Agradecemos seu contato."

Como você pode aprimorar a resposta ao cidadão utilizando o método CIDEM?

Antes de aplicar a técnica, identifique os principais problemas presentes na resposta do ouvidor público que precisam ser corrigidos e melhorados.



Atividade em grupo



Situação 1 – Secretaria de Educação do DF



Manifestação do cidadão:

"Meu filho ficou sem transporte escolar nos últimos 10 dias. Somos da zona rural e não tenho condições de levá-lo até a escola. Ele está perdendo aulas e atividades. Liguei várias vezes e ninguém me deu uma resposta concreta. Isso é inadmissível."

✘ Resposta mal elaborada pelo ouvidor:

"O transporte escolar é de responsabilidade das regionais de ensino e será restabelecido quando houver disponibilidade de veículos. Agradecemos sua manifestação."

🔴 **Erro cometido:** omissão de responsabilidade administrativa (art. 7º da Lei 13.460/2017) e falta de acolhimento.

📌 **Atividade:**

Reescreva a resposta acima aplicando o método **CIDEM**, garantindo empatia, orientação, responsabilização adequada e base legal.



Situação 2 – Secretaria de Segurança Pública

🗣️ **Manifestação do cidadão:**

"Venho reclamar da falta de policiamento no meu bairro. Essa semana ocorreram dois assaltos e uma tentativa de sequestro. Não vemos viaturas há semanas e a população está com medo."

✘ Resposta mal elaborada pelo ouvidor:

"Informamos que a segurança pública é função do Estado e depende da análise da mancha criminal. Recomendamos que registre boletim de ocorrência. Encerramos a demanda."

🔴 **Erro cometido:** não reconhece a urgência da situação e erra ao “encerrar” sem oferecer acompanhamento, indo contra os princípios da **Lei nº 13.460/2017**, art. 6º (comprometimento e continuidade do atendimento).

📌 **Atividade:**

Utilize o método **CIDEM** para reformular a resposta, garantindo clareza, acolhimento e direcionamento correto da demanda.




Situação 3 – Secretaria de Mobilidade

Manifestação do cidadão:

"A linha 134.6 está constantemente atrasada. Perco compromissos, chego atrasado ao trabalho e não recebo nenhuma informação oficial. Os motoristas dizem que é culpa da empresa, e a empresa diz que é culpa do GDF. Quero providências!"

Resposta mal elaborada pelo ouvidor:

"A gestão dos horários é de responsabilidade da operadora da linha. Recomendamos procurar diretamente a empresa de transporte. A Ouvidoria não pode interferir."

 **Erro cometido:** descumpre o papel mediador da ouvidoria e fere o direito à informação clara e resposta eficaz (art. 10 da Lei 13.460/2017).

Atividade:

Melhore a resposta com apoio do método **CIDEM**, garantindo orientação, responsabilização institucional e proposta de encaminhamento.




Situação 4 – Secretaria de Meio Ambiente

Manifestação do cidadão:

"Há semanas um terreno baldio próximo à minha casa está acumulando lixo, entulho e agora há focos de mosquito. Já fiz denúncia na Vigilância Ambiental e nada foi feito. O local virou ponto de risco sanitário."

Resposta mal elaborada pelo ouvidor:

"A limpeza de terrenos particulares é responsabilidade do proprietário. Quando houver fiscalização, poderá ser multado. A Secretaria não interfere."

 **Erro cometido:** falta de articulação com outros órgãos (como SLU e Vigilância), além de ausência de linguagem cidadã e desrespeito à escuta ativa.

Atividade:

Aplice o método **CIDEM** para produzir uma resposta clara, orientadora, acolhedora e com proposta de solução ou articulação com o órgão competente.


Situação 5 – Secretaria de Cultura e Economia Criativa

Manifestação do cidadão:

"Sou artista independente e há meses espero retorno sobre o edital de incentivo cultural do FAC. Preciso saber se fui aprovado e quando será o pagamento. Estou com dificuldades financeiras e a falta de transparência só aumenta o estresse."

Resposta mal elaborada pelo ouvidor:

"Os editais são públicos e os prazos estão no Diário Oficial. Quando houver pagamento, o senhor será informado por e-mail. A Ouvidoria não tem acesso a informações financeiras."

 **Erro cometido:** falta de empatia e prestação de informação incompleta, além de descumprir os princípios da transparência e orientação adequada (Lei nº 12.527/2011 – LAI e Lei nº 13.460/2017).

Atividade:

Reescreva a resposta utilizando o método **CIDEM**, incluindo: acolhimento, explicação clara sobre os trâmites do edital, canal para consulta atualizada e reforço do papel da Ouvidoria.



DA ESCUTA NASCE A RESPOSTA DE QUALIDADE

ESCUTA+

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.

✓ Checklist ESCUTA+

Qualidade na Resposta da Ouvidoria

Use este checklist para verificar se a resposta elaborada atende aos critérios essenciais de escuta ativa e excelência na comunicação com o cidadão:

Letra	Critério	Verifique se...	✓
E	Expressão clara e acessível	A linguagem está simples, direta, sem jargões técnicos ou estrangeirismos?	
S	Sequência lógica e estrutura textual	O texto está bem organizado em parágrafos curtos, frases coesas e ordem direta?	
C	Conteúdo exato e aplicável	As informações estão corretas, completas e com base legal (ex: LGPD)?	
U	Uso de linguagem respeitosa e inclusiva	Há empatia e respeito ao cidadão, evitando termos ofensivos ou excessivamente técnicos?	
T	Texto objetivo e conciso	A resposta é direta ao ponto, sem repetições ou excessos desnecessários?	
A	Acolhimento e encerramento adequados	A mensagem inicia de forma cordial e termina com uma despedida simpática?	
+	Compromisso com o cidadão	A resposta reforça o compromisso de ouvir, acompanhar e respeitar o cidadão?	

Atividade em grupo

Aplicar este checklist para verificar se a resposta elaborada no exercício anterior atende aos critérios essenciais de escuta ativa e excelência na comunicação com o cidadão.

A seguir é apresentada 5 **situações hipotéticas completas**, cada uma com um tipo de manifestação diferente (*reclamação, denúncia, elogio, sugestão, informação*), enviadas a órgãos distintos.

Cada situação inclui:

1. Tipo de manifestação do cidadão
2. Órgão público responsável
3. Resposta inadequada da ouvidoria
4. Solicitação de aplicação do **Checklist ESCUTA+**
5. Proposta de reescrita da resposta usando o método **CIDEM**



1. Reclamação – Secretaria de Transporte e Mobilidade Urbana



Manifestação do cidadão:

"Quero reclamar da ausência de cobertura nos pontos de ônibus da Avenida Central. Estamos no período de chuvas e as pessoas ficam totalmente expostas. Além disso, há assentos quebrados. Isso é desrespeitoso com quem depende do transporte público."



Resposta inadequada da ouvidoria:

"A estrutura dos abrigos depende de licitação específica. Enquanto isso, a população deve aguardar o cronograma de obras."



2. Denúncia – Secretaria de Educação



Manifestação do cidadão:

"Quero denunciar que a Escola Classe 118 está cobrando taxa de material escolar para alunos da rede pública. Recebi boletos e fui informado que, sem o pagamento, meu filho não terá acesso a atividades extracurriculares."

✘ Resposta inadequada da ouvidoria:

"A cobrança não é obrigatória. Os responsáveis devem decidir se desejam contribuir. A Secretaria não se responsabiliza por atividades extras de cada escola."



3. Elogio – Secretaria de Justiça e Cidadania



Manifestação do cidadão:

"Gostaria de elogiar o atendimento da equipe do Procon Móvel que esteve no meu bairro. Foram atenciosos, rápidos e resolveram minha demanda na hora. Faz diferença quando o serviço público funciona com qualidade."

✘ Resposta inadequada da ouvidoria:

"Agradecemos seu contato. A manifestação foi registrada. Não é possível garantir que a equipe será mantida no local."



4. Sugestão – Secretaria de Cultura e Economia Criativa



Manifestação do cidadão:

"Sugiro que os editais de fomento à cultura incluam cotas específicas para artistas indígenas e quilombolas. Há pouca representatividade e é preciso corrigir essa desigualdade."

✘ Resposta inadequada da ouvidoria:

"Toda sugestão será analisada, mas não há previsão de mudança nos critérios atuais. As regras são baseadas na legislação vigente."



5. Pedido de Informação – Secretaria de Saúde



Manifestação do cidadão:

"Gostaria de saber quais são as unidades de saúde que aplicam a vacina contra a dengue. Não encontrei informação clara nos canais oficiais."

✘ Resposta inadequada da ouvidoria:

"Informamos que as vacinas são aplicadas de acordo com as orientações do Ministério da Saúde. Consulte as redes sociais da Secretaria para atualizações."

Atividade orientada para os alunos:

Tarefa: Melhoria da resposta com base no Checklist ESCUTA+ e CIDEM

Para cada uma das 5 situações:

1. **Leia a manifestação e a resposta mal formulada da ouvidoria.**
 2. **Utilize o checklist ESCUTA+** para diagnosticar o que está faltando ou inadequado na resposta (clareza, empatia, legalidade, acolhimento, etc.).
 3. **Aplique o método CIDEM** para construir um **prompt inteligente** que oriente a IA (ou o próprio servidor) a produzir uma resposta qualificada.
 4. **Revise a nova resposta com base no checklist novamente.**
-