

ChatLuzIA

Documentação do sistema ChatLuzIA

- [Passo a Passo](#)
 - [Acessar o ChatLuzIA](#)
 - [Como dar o feedback das respostas](#)
- [Configurações do Chat \(Busca e Modo de Resposta\)](#)

Passo a Passo

Acessar o ChatLuzIA

1 - Ir para a tela de login

Para acessar o ChatLuzIA o usuário precisa primeiramente acessar o site do TCE-PB no endereço <https://tce.pb.gov.br> .

No site do TCE-PB deve clicar no botão **ENTRAR** no canto direito na parte de cima do site.

[acessar_tela_login.png](#)

Ao clicar no botão **ENTRAR**, o usuário chegará na tela de autenticação das aplicações do TCE-PB:

[image.png](#)

2 - Galeria de Sistemas

Nessa tela são exibidos os sistemas do TCE-PB que o usuário tem permissão para acessar. Ao clicar na imagem com o nome de um sistema será aberta uma nova aba no navegador com o sistema selecionado.

A Galeria contém também uma seção de Avisos, onde serão exibidas mensagens do Tribunal dando conhecimento aos jurisdicionados de eventos, comunicados, decisões ou outras matérias relevantes.

[image.png](#)

3 - Acesso ao ChatLuzIA

Ao clicar na imagem do **ChatLuzIA** na Galeria de Sistemas o usuário será redirecionado para a tela inicial do sistema. Para ir ao chat de arquivos clicar na opção **Chat de documentos**

[image.png](#)

Como dar o feedback das respostas

1 - Fazer a pergunta ao ChatLuzIA

image.png

2 - Clicar no ícone de feedback

image.png

3 - Preencher o formulário de feedback

Este formulário tem por finalidade registrar, de maneira padronizada, a avaliação de cada resposta fornecida pelo chat. O preenchimento consistente dos campos permite mensurar desempenho, identificar oportunidades de melhoria e orientar ajustes técnicos e operacionais no sistema.

Tipo de pergunta (obrigatório)

Finalidade: classificar a solicitação realizada ao chat, de acordo com sua natureza.

Orientação de preenchimento: selecione a opção que melhor representa o objetivo principal da pergunta.

- **Factual / Documental:** busca informação objetiva ou extração de conteúdo de documentos (datas, itens, trechos, anexos).
 - **Interpretativa / Jurídica:** requer interpretação de normas, textos jurídicos/processuais ou entendimento de implicações e obrigações.
 - **Contextual / Aplicada:** demanda orientação prática adaptada ao caso apresentado (como proceder, como responder, próximos passos).
 - **Comparativa / Analítica:** envolve comparação entre alternativas, análise de cenários, vantagens/limitações e justificativas.
 - **Síntese / Resumo:** solicita redução e organização do conteúdo, destacando pontos essenciais.
 - **Conceitual / Institucional:** solicita definição/explicação de conceitos ou redação com linguagem institucional.
-

Tema da pergunta (obrigatório)

Finalidade: registrar o assunto central do pedido, permitindo agrupamento e análise por temática.

Orientação de preenchimento: informe um título curto e objetivo, com poucas palavras, que identifique o tema principal.

Exemplos adequados:

- “Resumo de despacho processual”
- “Redação de e-mail institucional”
- “Erro de conversão de arquivo Word”

Evitar: descrições genéricas (ex.: “Ajuda”, “Dúvida”, “Assunto do trabalho”).

Resposta esperada (obrigatório)

Finalidade: registrar o resultado pretendido pelo usuário, para comparação com a resposta efetivamente entregue pelo chat.

Orientação de preenchimento: descreva, de forma objetiva, como seria a resposta adequada, considerando:

- **Formato:** texto, tópicos, checklist, passo a passo, tabela, etc.
- **Conteúdo mínimo:** pontos obrigatórios que não podem faltar.
- **Restrições e estilo:** tom institucional, nível de detalhe, evitar jargões, limites de tamanho, etc.

Exemplos:

- “Resposta em tópicos, destacando a última ação processual, responsáveis e prazos.”
 - “Texto curto (até 8 linhas), com tom institucional, solicitando o envio do arquivo Word.”
 - “Passo a passo com ferramentas necessárias e alertas de segurança.”
-

Nível de complexidade (obrigatório)

Finalidade: indicar o grau de dificuldade da solicitação, para análise de desempenho por tipo de demanda.

Orientação de preenchimento: selecione conforme o esforço necessário para responder corretamente.

- **1 (Baixa):** solicitação direta, com baixa ambiguidade e poucos requisitos.
 - **2 (Média):** envolve organização, adaptações, múltiplos requisitos ou maior cuidado na redação.
 - **3 (Alta):** demanda análise extensa, múltiplas etapas, regras específicas, risco elevado de erro ou impacto.
-

Critérios de avaliação (obrigatório)

Finalidade: atribuir notas (1 a 5) para dimensões específicas de qualidade da resposta.

Escala recomendada:

1 = insuficiente | 2 = fraco | 3 = adequado | 4 = bom | 5 = excelente

- Clareza

Avalia se a resposta está bem estruturada, compreensível e com linguagem apropriada ao público-alvo.

Observação: respostas confusas, longas sem necessidade ou com termos não explicados reduzem a nota.

- Relevância

Avalia se a resposta atende ao que foi solicitado e se permanece no escopo da pergunta.

Observação: conteúdos acessórios que não contribuem para o objetivo reduzem a nota.

- Exatidão jurídica e técnica

Avalia a correção técnica e/ou jurídica das informações apresentadas, incluindo coerência, ausência de contradições e cautela em afirmações.

Observação: quando houver incerteza, é esperado que o chat sinalize limites, hipóteses e condições.

- Completude

Avalia se a resposta contempla todos os elementos necessários para que o solicitante execute a tarefa ou compreenda o conteúdo.

Observação: omissões relevantes, falta de etapas, ausência de itens essenciais ou exemplos necessários reduzem a nota.

- Tom institucional

Avalia a adequação da linguagem ao contexto organizacional: formalidade apropriada, objetividade, impessoalidade quando cabível e postura respeitosa.

Observação: excesso de informalidade, ambiguidades, ironias ou linguagem inadequada reduzem a nota.

Depende do contexto (das mensagens anteriores)? (obrigatório)

Finalidade: indicar se a resposta só pode ser avaliada corretamente considerando mensagens anteriores da conversa.

Orientação de preenchimento:

- **Não:** a pergunta e a resposta são autoexplicativas e independem de histórico.
 - **Sim:** o entendimento/avaliação depende de informações anteriores (ex.: textos já enviados, decisões prévias, requisitos definidos antes).
-

Comentário (opcional, recomendável)

Finalidade: registrar observações qualitativas que expliquem as notas e orientem melhorias.

Orientação de preenchimento: descreva objetivamente pontos fortes e oportunidades de melhoria, preferencialmente informando:

- o que foi adequado;
- o que deve ser corrigido;
- o que faltou;
- sugestões de como a resposta deveria ter sido apresentada.

Exemplo:

“Relevância alta, porém a resposta foi extensa e repetitiva. Faltou indicar o próximo passo e apresentar a solução em tópicos. Tom institucional adequado.”

Ações finais: Cancelar e Salvar

- **Cancelar:** encerra o formulário sem registrar o feedback.
 - **Salvar:** registra o feedback e encaminha os dados para consolidação e análise.
-

Diretriz de qualidade do preenchimento

Para assegurar utilidade analítica, recomenda-se:

- evitar atribuir nota máxima a todos os critérios sem justificativa;
- registrar comentário sempre que houver nota 1 ou 2, indicando o motivo;
- manter consistência entre “Resposta esperada” e as notas atribuídas.

Configurações do Chat (Busca e Modo de Resposta)

Este documento orienta a escolha das configurações do chat para obter respostas mais adequadas ao contexto institucional, com maior precisão e menor risco de erro. As opções se organizam em dois eixos: o **Tipo de busca** (como o chat procura informação na base documental) e o **Modo de resposta** (quanto o chat aprofunda a busca e estrutura a resposta antes de responder).

Tipo de busca

O **Tipo de busca** deve ser selecionado conforme a natureza do que se pretende localizar nos documentos.

- **Palavra-Chave:** indicada quando há necessidade de localizar informações objetivas e específicas, como número de processo, protocolo, datas, nomes, itens, cláusulas, referências ou trechos literais. Funciona melhor quando o usuário informa termos exatos. Como limitação, pode falhar quando há sinônimos, abreviações ou variações de escrita.
- **Similaridade:** indicada quando a solicitação depende do sentido do conteúdo e não de palavras exatas, como entender do que trata um documento, identificar justificativas, fundamentos, contexto, encaminhamentos ou explicar uma decisão. Como limitação, pode retornar trechos “parecidos”, mas não necessariamente o ponto exato desejado, exigindo validação.
- **Híbrida:** combina Palavra-Chave e Similaridade e, por isso, é recomendada como opção padrão em cenários comuns, especialmente quando a pergunta mistura identificadores exatos com demanda interpretativa (ex.: “Processo X: qual foi a última determinação?”). Como limitação, pode trazer mais resultados e exigir seleção mais cuidadosa do que é realmente pertinente.

Modo de resposta

O **Modo de resposta** define o nível de profundidade e o esforço de organização da resposta.

- **Modo instantâneo:** prioriza agilidade, realizando busca mais simples e respondendo rapidamente. É adequado para demandas diretas, rotineiras e de baixo risco (ex.: localizar um dado pontual).
- **Modo pensamento:** realiza busca mais profunda e organiza melhor a resposta. Deve ser priorizado quando houver maior complexidade, múltiplas condições, necessidade de

síntese estruturada, comparação entre alternativas, análise de consistência, documentos longos ou risco institucional associado ao erro. Pode demandar mais tempo e gerar respostas mais extensas quando não houver orientação de concisão.

- **Modo direto:** responde sem consultar documentos. É indicado para revisão e padronização de textos, redação institucional e explicações conceituais gerais quando a resposta não depende da base documental. Não deve ser utilizado quando a solicitação exige fidelidade a conteúdo específico de processo ou documento.

Regras práticas de escolha

Para padronização de uso, recomenda-se a seguinte lógica de decisão:

1. **A resposta precisa estar ancorada em documento/processo?** Se sim, evitar **Modo direto**.
2. **Há termo exato (número, data, item, nome, cláusula)?** Se sim, priorizar **Palavra-Chave**; se não, priorizar **Similaridade**; em caso de dúvida, usar **Híbrida**.
3. **A demanda tem impacto institucional relevante ou é complexa?** Se sim, priorizar **Modo pensamento**; se não, **Modo instantâneo** tende a ser suficiente.

Exemplos de combinações recomendadas

- “Localize onde o documento menciona ‘UST’.” → **Palavra-Chave + Instantâneo** (ou **Pensamento** se o documento for extenso)
- “Resuma a última decisão e encaminhamentos do processo.” → **Híbrida + Pensamento**
- “Reescreva este e-mail com tom institucional e mais objetivo.” → **Modo direto**
- “Compare duas alternativas e indique riscos e limitações.” → **Híbrida + Pensamento**

Diretriz de operação e risco

Em demandas documentais e de maior impacto (jurídico/processual, licitação, decisões administrativas e temas técnicos críticos), recomenda-se priorizar **Híbrida + Modo pensamento**, salvo quando houver necessidade clara de termos exatos (caso em que **Palavra-Chave** se torna preferencial). Sempre que a resposta apresentar omissões, contradições, extrapolações ou tom inadequado, isso deve ser registrado no feedback, pois influencia diretamente a calibração e a melhoria contínua do sistema.