

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.
-

Revisão #8

Criado 2026-02-04 11:01:56 UTC por fbarbosa

Atualizado: 2026-02-04 11:46:26 UTC por fbarbosa