ACADEMIA HUMANITÁRIA · HUMANITAIRES JOBS

Mini MBA IA e ação humanitária: trabalhar com o Claude e o Gemini

Material do curso · Semana 2 : Formular bem os pedidos: papel, contexto, tarefa, formato e exemplos

Um programa de exatamente 3 meses (12 semanas, 144 horas) para utilizar os assistentes de IA Claude (Anthropic) e Gemini (Google) no trabalho humanitário, de forma útil, segura e responsável: funcionamento e limites, redação de pedidos, proteção de dados, ética e princípios humanitários, relatórios, propostas, análise de dados e MEAL, tradução e comunicação com as comunidades, pesquisa e verificação de fontes, desinformação e segurança, produtividade e automatização, política de utilização e implementação numa organização. Exercícios corrigidos, três exames mensais com estudos de caso e um diploma verificável da Academia Humanitária. Programa independente, sem parceria com a Anthropic nem com a Google.

https://humanitairejobs.org/pt/academia/mini-mba-ia-claude-gemini/semaine-2/

Documento gratuito da Academia Humanitária. Pode ser impresso e partilhado livremente para fins de formação, sem modificações.

Semana 2 : Formular bem os pedidos: papel, contexto, tarefa, formato e exemplos

Objetivos

- Redigir um pedido completo em cinco elementos: papel, contexto, tarefa, restrições e formato esperado.
- Melhorar uma resposta por iterações sucessivas em vez de recomeçar do zero.
- Construir uma biblioteca de pedidos-tipo reutilizáveis para o seu posto e a sua equipa.

Porque a formulação conta tanto

Um assistente de IA não conhece nem a sua organização, nem o seu programa, nem o seu doador, nem o seu público. Um pedido vago («Escreve um relatório sobre o nosso projeto») produz um texto genérico, cheio de fórmulas vazias. Um pedido preciso produz um primeiro rascunho utilizável.

Fala-se muitas vezes de *engenharia de prompts* (*prompt engineering*). Para uma utilização profissional corrente, não se trata de fórmulas mágicas mas de **boas práticas de briefing**, as mesmas que para informar um novo colega competente que descobre o dossiê.

> Teste simples: se desse o seu pedido tal como está a um consultor que não sabe nada do seu projeto, conseguiria ele fazer um bom trabalho? Se não, a IA também não.

Os cinco elementos de um bom pedido

- **Papel**: a perspetiva esperada. «És um especialista MEAL com experiência em programas de nutrição». O papel orienta o vocabulário e o nível de exigência.
- **Contexto**: quem é, o programa, o país, o público, as restrições. «ONG nacional, programa de nutrição financiado por um doador europeu, três distritos, relatório intercalar aos 6 meses».
- **Tarefa**: um verbo de ação claro. «Redige a secção "Progressos por resultado" a partir dos dados seguintes».
- **Restrições**: extensão, tom, elementos a incluir ou excluir, regras. «400 palavras no máximo, tom factual, não inventes nenhum número, assinala os dados em falta».
- **Formato**: tabela, lista, parágrafos, títulos, língua. «Uma tabela indicador / meta / alcançado / comentário, e depois dois parágrafos».

Exemplo completo. «És responsável de subvenções de uma ONG médica. Contexto: respondemos a um convite à apresentação de propostas de 500 000 EUR para cuidados de saúde primários em duas províncias; o doador exige uma abordagem centrada na prestação de contas às populações. Tarefa: propõe uma estrutura detalhada da secção "Prestação de contas" (títulos e subtítulos, 3 pontos por subtítulo). Restrições: uma página no máximo,

nenhuma promessa que não possamos cumprir, termos da Norma Humanitária Essencial. Formato: lista numerada».

Dar exemplos e documentos

A forma mais fiável de obter o estilo desejado é **mostrar um exemplo**. Um parágrafo de um relatório anterior apreciado pelo doador, um modelo de e-mail, uma ficha de indicador bem preenchida: o assistente imitará a estrutura e o tom.

Para documentos de referência longos, utilize marcas claras: «Eis o quadro lógico entre as etiquetas <quadro> e </quadro>, e os dados do trimestre entre <dados> e </dados>». Ambos os assistentes lidam bem com este tipo de estruturação.

Peça explicitamente que se **baseie unicamente nos documentos fornecidos** quando a exatidão conta: «Se uma informação não estiver nos documentos, escreve "informação não disponível" em vez de a adivinhar». Esta frase reduz claramente as invenções.

Atenção. Antes de colar um documento, verifique que não contém dados pessoais ou sensíveis (semana 3). Um relatório antigo a um doador contém por vezes nomes de beneficiários, listas de parceiros ou incidentes de segurança.

Iterar: a conversa é uma oficina

A primeira resposta raramente é a boa. Em vez de reescrever tudo, **corrija por etapas**:

- «Encurta para 250 palavras mantendo os três números-chave».
- «O tom é demasiado promocional; torna-o factual, como um relatório de monitorização».
- «O segundo parágrafo repete o primeiro: junta-os».
- «Acrescenta uma linha sobre os atrasos devidos à estação das chuvas, com o seu efeito no indicador 2.1».

Duas técnicas muito eficazes:

- **Pedir perguntas primeiro**: «Antes de redigires, faz-me as 5 perguntas de que precisas para fazer um bom trabalho». O assistente revela assim o que falta no seu briefing.
- **Pedir uma crítica**: «Relê este texto como um avaliador exigente do doador: enumera as 5 fraquezas principais, da mais grave à menos grave». Depois corrija você mesmo ou com a IA.

Quando uma conversa se desvia ou se torna muito longa, comece uma nova conversa com um briefing melhorado: muitas vezes é mais rápido.

Instruções permanentes: Projetos e Gems

Se repete muitas vezes o mesmo contexto, não o volte a colar de cada vez:

- no **Claude**, um *Projeto* reúne instruções permanentes e documentos de referência (por exemplo a carta de comunicação, o quadro lógico, o glossário) partilhados por todas as conversas do projeto; consoante o plano, um projeto pode ser partilhado com colegas;

- no **Gemini**, um *Gem* é um assistente personalizado com as suas instruções e, consoante as versões, ficheiros de referência.

Exemplo de instruções permanentes para um responsável de comunicação: «Ajudas a equipa de comunicação da ONG X. Tom: sóbrio, respeitoso, sem miserabilismo. Nunca identificar uma criança nem uma vítima. Utilizar sempre "pessoas deslocadas" e não "refugiados" para os deslocados internos. Extensão por predefinição: 150 palavras. Assinala toda a afirmação que exija uma fonte».

Estas instruções traduzem as regras da organização. Devem ser revistas pela pessoa responsável, como qualquer documento de procedimento.

Uma biblioteca de pedidos para a equipa

As equipas que mais valor tiram da IA partilham os seus **pedidos que funcionam**. Uma biblioteca simples (um documento partilhado ou uma folha de cálculo) contém para cada pedido-tipo:

- o nome e a utilização («Síntese da ata de uma reunião de cluster»);
- o texto do pedido, com zonas a preencher entre parênteses retos;
- os documentos a fornecer e os que nunca se devem fornecer;
- os pontos de verificação obrigatórios («verificar as datas e os nomes de organizações»);
- o autor e a data da última atualização.

Comece devagar: 10 pedidos para as tarefas mais frequentes do posto (e-mails, atas, sínteses, reformulações, traduções). Meça o tempo poupado e a qualidade, e depois alargue.

> Um bom pedido vale tanto como um bom modelo de documento: partilha-se, testa-se, melhora-se e arquiva-se com os procedimentos.

Exercício: transformar um pedido vago num briefing profissional

Situação. Um coordenador logístico escreve ao assistente: «Faz-me um e-mail para o fornecedor, está atrasado». O resultado é educado mas inutilizável: nenhum número de encomenda, nenhuma data, nenhuma consequência.

Trabalho pedido. Reescreva o pedido com os cinco elementos (papel, contexto, tarefa, restrições, formato) inventando dados plausíveis.

Correção possível. «És um responsável logístico com experiência numa ONG. Contexto: a nota de encomenda NE-2026-114 de 2 de outubro diz respeito a 400 kits de higiene; segundo o contrato, a entrega devia ser feita o mais tardar a 30 de outubro; estamos a 12 de novembro; a distribuição às famílias deslocadas está prevista para 20 de novembro; o contrato prevê penalizações de 0,5 % por dia de atraso, com um limite de 10 %. Tarefa: redige um e-mail ao fornecedor. Restrições: tom firme e cortês; pede uma data de entrega por escrito no prazo de 48 horas; recorda a cláusula de penalização sem ameaçar; menciona que poderemos anular a encomenda se a entrega não ocorrer antes de 17 de novembro; 150 palavras no máximo. Formato: assunto do e-mail e depois o corpo do texto, em português». Verificação humana: número de encomenda, datas, taxa de penalização e cláusula de anulação conformes ao contrato assinado.

A reter

- Informe a IA como um novo colega competente que não sabe nada do dossiê.
- Um bom pedido contém um papel, um contexto, uma tarefa, restrições e um formato.
- Um exemplo e documentos fornecidos dão o melhor resultado; exija «informação não disponível» em vez de uma invenção.
- Itere: peça primeiro perguntas, depois uma crítica, depois correções específicas.
- Projetos (Claude) e Gems (Gemini) guardam instruções permanentes; partilhe uma biblioteca de pedidos testados.

Quiz

1. Qual NÃO é um dos cinco elementos de um bom pedido?
   A. O papel
   B. O contexto
   C. A palavra-passe da conta
   D. O formato esperado

2. Para reduzir as invenções quando a exatidão conta, pede-se:
   A. Responder mais depressa
   B. Basear-se unicamente nos documentos fornecidos e escrever «não disponível» caso contrário
   C. Ser mais criativo
   D. Responder em inglês
3. «Antes de redigires, faz-me as perguntas de que precisas» serve para:
   A. Revelar o que falta no briefing
   B. Poupar tokens
   C. Evitar a verificação humana
   D. Ativar a pesquisa na web
4. No Claude, o espaço que reúne instruções permanentes e documentos de referência chama-se:
   A. Um Gem
   B. Um Canvas
   C. Um caderno
   D. Um Projeto
5. Uma biblioteca de pedidos de equipa deve conter em particular:
   A. As palavras-passe das contas
   B. Os pontos de verificação obrigatórios
   C. Os dados dos beneficiários
   D. Os salários da equipa

Respostas do quiz : 1. C · 2. B · 3. A · 4. D · 5. B