

DESAFIO DOS 3 PROMPTS

Ferramenta de IA utilizada - *ChatGPT*

Passo 1 — *Prompt simples*

- Quero que crie uma atividade sobre Inteligência Emocional e Gestão das Emoções, adequada para alunos do 2.º ano de formação de um Curso Profissional.

ATIVIDADE GERADA PELO CHATGPT:

Atividade: Inteligência Emocional e Gestão das Emoções

Destinatários

2.º ano de um Curso Profissional

Duração

45 minutos

Objetivos

- Identificar emoções;
- Refletir sobre a forma como reagimos;
- Aprender estratégias para controlar emoções.

1. Conversa Inicial (10 min)

O professor escreve no quadro algumas emoções:

- Alegria
- Raiva
- Ansiedade
- Tristeza
- Medo

Perguntas aos alunos

- Qual destas emoções sentes com mais frequência?
- O que fazes quando estás nervoso ou irritado?
- As emoções podem influenciar o comportamento?

2. O que é a Inteligência Emocional? (10 min)

Explicação simples

A Inteligência Emocional é a capacidade de:

- reconhecer emoções;
- controlar reações;
- compreender os outros;
- resolver conflitos com calma.

3. Trabalho em Grupo (15 min)

Dividir a turma em pequenos grupos.

Cada grupo recebe uma situação.

Exemplos

- Um colega critica o teu trabalho;
- Um cliente fala de forma agressiva;
- Tens muito stress antes de uma apresentação;
- Discutiste com um amigo.

Tarefa

Os alunos devem responder:

1. Que emoções aparecem?
2. Qual seria uma reação impulsiva?
3. Qual seria uma reação mais adequada?

Depois, cada grupo apresenta as respostas à turma.

4. Reflexão Final (10 min)

Cada aluno responde individualmente:

- Que emoção tens mais dificuldade em controlar?
- O que podes fazer para reagir melhor em situações difíceis?
- Porque é importante controlar as emoções no trabalho?

Conclusão

O professor reforça que:

- todas as emoções são normais;
- devemos aprender a controlar as reações;
- saber comunicar e manter a calma ajuda nas relações pessoais e profissionais.

Passo 2 — *Prompt* melhorado

Melhora a atividade, obedecendo aos seguintes critérios:

- a atividade tem de ter a duração de 90 minutos;
- os alunos são do curso profissional de restauração, pelo que a atividade tem de estar de acordo com as respetivas aprendizagens essenciais da disciplina de Psicologia e Sociologia, módulo P3.
- têm de ser os alunos a indicar exemplos de emoções;
- mantém os trabalhos de grupo, mas com situações relacionadas com a restauração;
- a atividade tem de incluir, no início, um recurso digital;
- melhora os objetivos;

ATIVIDADE GERADA PELO CHATGPT:

Atividade (90 min): Inteligência Emocional na Restauração

Disciplina: Psicologia e Sociologia – Módulo P3

Curso Profissional de Restauração

Objetivos da Atividade

No final da aula, os alunos deverão ser capazes de:

- Identificar e nomear emoções a partir de situações reais;
 - Compreender a importância da Inteligência Emocional nas relações interpessoais em contexto de restauração;
 - Reconhecer emoções próprias e dos outros em situações de pressão;
 - Aplicar estratégias simples de gestão emocional em conflitos;
 - Desenvolver comunicação mais adequada em ambiente profissional;
 - Refletir sobre comportamentos adequados no atendimento ao cliente e trabalho em equipa.
-

1. Recurso Digital Inicial (10 min)

Visualização de um recurso digital

O professor apresenta um **vídeo curto** (2–4 minutos) sobre situações de stress e atendimento ao cliente na restauração (ex.: falhas no serviço, clientes exigentes, trabalho sob pressão).

Depois do vídeo (interação rápida)

Os alunos respondem oralmente ou através de uma ferramenta digital simples (ex.: Mentimeter, Kahoot ou formulário rápido):

- O que aconteceu no vídeo?
 - Que emoções achas que estavam presentes?
-

2. Identificação de Emoções pelos Alunos (15 min)

O professor pede diretamente aos alunos:

“Que emoções conheces ou já sentiste em situações semelhantes?”

Os alunos devem construir o quadro da turma com exemplos de emoções.

Exemplos esperados (mas ditados pelos alunos):

Frustração; Stress; Ansiedade; Raiva; Cansaço; Pressão; Alegria; Satisfação.

Síntese do professor

Todas as emoções são naturais, mas precisam de ser geridas no contexto profissional.

3. Exploração do Conceito (10 min)

Inteligência Emocional (explicação simples)

É a capacidade de:

- Reconhecer emoções em nós e nos outros;
- Controlar reações impulsivas;
- Manter comunicação adequada;
- Resolver problemas sem conflito;
- Trabalhar bem em equipa sob pressão.

 Ligação ao Módulo P3:

Relações interpessoais, comunicação e comportamento em contexto social e profissional.

4. Trabalho de Grupo – Situações da Restauração (40 min)

Organização

Grupos de 3 a 4 alunos.

Cada grupo recebe uma situação típica da restauração.

Situações

Situação 1 – Sala cheia e pressão no serviço

O restaurante está cheio, há atrasos no serviço e os clientes começam a reclamar.

Situação 2 – Conflito entre colegas

Dois colegas discutem durante o serviço e isso afeta o trabalho da equipa.

Situação 3 – Cliente insatisfeito

Um cliente reclama de forma agressiva sobre a refeição ou atendimento.

Situação 4 – Stress na cozinha

A equipa de cozinha está sob pressão, há erros nas comandas e tensão entre funcionários.

Tarefa dos grupos

Cada grupo deve responder:

1. Que emoções estão presentes nesta situação? (os alunos devem identificar)
 2. Como pode cada pessoa reagir de forma impulsiva?
 3. Qual seria uma forma correta de gerir a situação?
 4. Que atitude demonstra Inteligência Emocional?
-

Apresentação

Cada grupo partilha rapidamente as suas conclusões com a turma.

5. Reflexão Final Individual (15 min)

Cada aluno responde por escrito:

- Que emoção tens mais dificuldade em controlar?
 - Como reages quando estás sob pressão?
 - O que aprendeste hoje sobre inteligência emocional?
 - Que estratégia vais tentar usar no futuro?
-

Conclusão do Professor

- Trabalhar na restauração exige controlo emocional constante;
 - As emoções influenciam diretamente o serviço e o trabalho em equipa;
 - A Inteligência Emocional melhora o ambiente de trabalho e o atendimento ao cliente;
 - Saber reagir bem é uma competência profissional essencial.
-
-

Passo 3 — Aplicação de uma técnica de prompting

Vou utilizar a técnica (PCF*) de *prompting* para reformular o meu *prompt*

*Pedido, Contexto, Formato

Quero que crie uma atividade pedagógica sobre Inteligência Emocional e Gestão das Emoções, adequada para alunos do Curso Profissional de Restauração (2.º ano), no âmbito da disciplina de Psicologia e Sociologia (Módulo P3).

A atividade deve promover a identificação, compreensão e gestão das emoções em contexto pessoal e profissional, com foco em situações reais da restauração (atendimento ao cliente, trabalho em equipa, gestão de stress etc.). Tens de incluir trabalhos de grupo relacionadas com a restauração e com 5 situações realistas. EXEMPLO: Situação 1 – Sala cheia e pressão no serviço: O restaurante está cheio, há atrasos no serviço e os clientes começam a reclamar.” No final da atividade, elabora, PARA CADA SITUAÇÃO que apresentaste, um pequeno texto/diálogo com nomes de personagens e com humor. Para o exemplo da situação 1, imagina o número de clientes numa mesa; quem reclama e como reclama?

Os alunos frequentam um curso profissional de restauração e estão a desenvolver competências no âmbito do Módulo P3 de Psicologia e Sociologia, que trabalha relações interpessoais, comunicação e comportamento em contextos sociais e profissionais.

A turma tem 25 alunos. Muitos alunos revelam falta de interesse, pelo que a atividade deve ser prática, realista e centrada em situações típicas da restauração (pressão no serviço, conflitos entre colegas, clientes insatisfeitos, stress na cozinha).

A atividade deve ser apresentada numa linguagem simples e bem estruturada e tem de incluir: objetivos de aprendizagem bem definidos; sequência de atividades por fases (ex.: introdução, desenvolvimento e conclusão); momento de recurso digital inicial; aplicação prática: trabalho de grupo com situações contextualizadas sobre a restauração e reflexão final individual.

ATIVIDADE GERADA PELO CHATGPT:

Atividade Pedagógica – Inteligência Emocional e Gestão das Emoções

Psicologia e Sociologia – Módulo P3

Curso Profissional de Restauração (2.º ano)



Objetivos de Aprendizagem

No final da atividade, os alunos devem ser capazes de:

- Identificar emoções em situações reais do contexto da restauração;
- Compreender a importância da Inteligência Emocional no atendimento ao cliente e trabalho em equipa;
- Reconhecer reações impulsivas e substituí-las por respostas adequadas;
- Aplicar estratégias simples de gestão emocional em situações de stress;
- Desenvolver comunicação assertiva e trabalho colaborativo.



1. Recurso Digital Inicial (10 min)

O professor apresenta um **vídeo curto (2–4 min)** sobre situações reais na restauração (ex.: restaurante cheio, clientes exigentes, erros de serviço, pressão na cozinha).

Depois do vídeo:

Perguntas rápidas à turma:

O que viste no vídeo?

Que emoções achas que apareceram?

Já viveste algo semelhante em estágio ou trabalho?

 2. Identificação de Emoções pelos Alunos (10 min)

A turma (25 alunos) é convidada a dizer exemplos de emoções que conhecem ou já sentiram em contexto de pressão.

O professor regista no quadro.

Exemplos esperados (ditados pelos alunos): Frustração; Stress; Ansiedade; Raiva; Cansaço; Pressão; Alegria; Satisfação.

 3. Explicação Breve – Inteligência Emocional (10 min)

A Inteligência Emocional é a capacidade de:

- reconhecer emoções;
- controlar impulsos;
- compreender os outros;
- comunicar de forma adequada;
- resolver conflitos com calma.

 No contexto da restauração, isto é essencial para manter um bom serviço e trabalho em equipa.

 4. Trabalho de Grupo – Situações da Restauração (40 min)

Organização:

- Turma de 25 alunos → grupos de 4 ou 5 alunos

Cada grupo analisa uma situação e prepara resposta.

 Situações

Situação 1 – Sala cheia e pressão no serviço

O restaurante está cheio, há 5 mesas em espera e os clientes começam a reclamar do atraso.

Situação 2 – Conflito na equipa

Dois colegas de sala discutem durante o serviço por causa da distribuição das mesas.

Situação 3 – Cliente insatisfeito

Um cliente reclama que o prato veio frio e fala de forma agressiva com o funcionário.

Situação 4 – Erros na cozinha

Na cozinha, há confusão nas comandas e os pratos estão a sair trocados.

Situação 5 – Cansaço e stress acumulado

No fim do turno, a equipa está exausta e começam a surgir respostas secas e impaciência entre colegas.

Tarefa dos grupos:

Para cada situação, os alunos devem:

1. Identificar emoções envolvidas;
 2. Dizer possíveis reações impulsivas;
 3. Propor uma reação emocionalmente inteligente;
 4. Preparar uma pequena dramatização.
-



5. Apresentação (10 min)

Cada grupo apresenta rapidamente a sua situação e solução.



6. Reflexão Final Individual (10 min)

Cada aluno responde:

- Qual a situação mais difícil de gerir emocionalmente?
 - Que emoção sentes mais dificuldade em controlar?
 - O que aprendeste hoje?
 - Que estratégia vais tentar usar no futuro?
-



7. Mini Diálogos Humorísticos (por situação)



Situação 1 – Sala cheia e pressão no serviço

Personagens: João (empregado), Dona Amélia (cliente impaciente), Sr. Carlos (cliente bem-humorado)

- Dona Amélia: “Já estou há 20 minutos à espera! Até a sopa já fez natação aqui na mesa!”
 - João: “Peço desculpa, temos o restaurante mais cheio que o elevador às 8 da manhã...”
 - Sr. Carlos: “Se a comida vier rápida, prometo não pedir sobremesa... ou talvez peça duas!”
-



Situação 2 – Conflito na equipa

Personagens: Rita e Miguel (empregados de mesa), Chefe António

- Rita: “Eu disse que aquela mesa era minha!”
 - Miguel: “Mas tu já tinhas três mesas, eu estava a fazer aquecimento!”
 - Chefe António: “Se continuarem assim, vou dar-vos uma mesa... para irem sentar e pensar!”
-



Situação 3 – Cliente insatisfeito

Personagens: Pedro (funcionário), Cliente Sr. Fernandes

- Sr. Fernandes: “Este prato está frio! Mais frio que o meu sogro no Natal!”
 - Pedro: “Vamos resolver já, Sr. Fernandes. Prometo que este prato ainda vai sair a fumar de vergonha...”
 - Sr. Fernandes: “Se vier bom, até lhe faço publicidade!”
-



Situação 4 – Erros na cozinha

Personagens: Chef Lúcia, Tiago (ajudante), Sara (estagiária)

- Chef Lúcia: “Quem trocou o peixe com a carne?”
 - Tiago: “Foi o meu lado artístico... quis inovar!”
 - Sara: “Podemos chamar-lhe ‘fusion cuisine... surpresa’?”
 - Chef Lúcia: “Surpresa mesmo vai ser o castigo!”
-

Situação 5 – Cansaço e stress acumulado

Personagens: Ana e Bruno (colegas de trabalho)

- Ana: “Se me pedirem mais um prato, vou servir café... direto na cara da pessoa!”
 - Bruno: “Calma... respira... pensa em férias...”
 - Ana: “Férias? Isso é aquele mito urbano?”
 - Bruno: “Sim... dizem que existe depois do verão!”
-

Conclusão do Professor

- As emoções fazem parte do trabalho na restauração;
- Saber controlá-las melhora o serviço e o ambiente de equipa;
- A Inteligência Emocional é uma competência profissional essencial;
- Um bom profissional sabe trabalhar bem mesmo sob pressão.

REFLEXÃO SOBRE O TRABALHO REALIZADO

Ao longo desta atividade, ficou claro que a forma como fazemos o pedido influencia bastante o resultado. No início, pedi algo mais geral e recebi uma atividade completa e bem organizada, o que me surpreendeu (o *ChatGPT* já me conhece), levando-me a reformular o “*Prompt* simples” para obter algo mais básico. Confesso que usei o *ChatGPT* para criar o *prompt* final com a técnica PCF, mas este ficou mais complexo do que o esperado, pelo que tive de simplificar e ajustar o conteúdo. A atividade final gerada, sobretudo nos diálogos das situações de grupo, não ficou muito natural, pelo que seria necessário voltar a alterar o pedido. A ferramenta mostrou ser útil na organização de ideias e na criação de materiais pedagógicos. Em termos globais, considero-a um apoio muito útil para professores, embora exija sempre revisão e ajustes para garantir qualidade, adequação e autenticidade.