

1. Chatbot a ser avaliado:

Nome: ShopAssist

Descrição: Chatbot de atendimento ao cliente para uma loja virtual de eletrônicos. Auxilia na busca de produtos, responde dúvidas sobre compras (ex.: prazos de entrega, devoluções) e oferece recomendações personalizadas. Disponível no WhatsApp e no site da loja, é voltado para consumidores de 18 a 50 anos com familiaridade básica em compras online.

2. Objetivo de interação

Proporcionar suporte eficiente e personalizado durante o processo de compra online, com respostas claras e rápidas, promovendo uma experiência prática, envolvente e satisfatória para o usuário.

3. Tarefa do usuário

O usuário deverá realizar as seguintes atividades com o ShopAssist:

Solicitar informações sobre um smartphone com câmera de alta qualidade e preço até R\$ 2.000.

Perguntar sobre a política de devolução para o produto escolhido.

Pedir recomendações de acessórios compatíveis, como capas ou fones de ouvido.

4. Instrumento de avaliação

Instrumento: AttrakDiff

Justificativa: Conforme o artigo (Carvalho & Paschoal, 2025), o AttrakDiff é ideal para avaliar chatbots, pois analisa qualidade pragmática (usabilidade), qualidade hedônica (estimulação e identidade) e atratividade geral. Seus 28 pares de adjetivos opostos (ex.: “complicado/simples”) capturam aspectos práticos e emocionais da interação, adequados para o ShopAssist.

5. Contexto de uso

Ambiente: A interação ocorrerá em um laboratório de informática ou sala de aula, simulando o uso doméstico do ShopAssist. Os participantes acessarão o chatbot via WhatsApp em seus smartphones, plataforma popular no Brasil, conforme destacado no artigo.

Usuários: Amostra de 12 a 15 participantes, com idades de 18 a 40 anos, incluindo estudantes e profissionais que comprem online regularmente. A experiência com chatbots será variada (com e sem uso prévio), e todos devem compreender inglês para responder o AttrakDiff.

Circunstâncias: Cada interação será individual, durando cerca de 15 a 20 minutos. Antes da tarefa, os participantes receberão instruções sobre o chatbot, a tarefa e assinarão o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

6. Instrumentos preparados:

Com base no artigo, os instrumentos a seguir serão preparados:

Roteiro de interação:

Documento com instruções claras para a tarefa, incluindo:

Introdução ao ShopAssist e objetivo da avaliação.

Passos da tarefa (itens 1 a 3 da seção 3).

Orientação para anotar dificuldades ou impressões.

Exemplo:

Passo 1: No WhatsApp, pergunte sobre um smartphone com boa câmera e preço até R\$ 2.000. Anote se a resposta foi clara e relevante.

Questionário AttrakDiff:

Versão em inglês com 28 itens em escala semântica de sete pontos, cobrindo qualidade pragmática, hedônica (estimulação e identidade) e atratividade.

Aplicado online via plataforma AttrakDiff logo após a interação.

Roteiro de observação:

Formulário para o avaliador registrar:

Tempo gasto em cada etapa da tarefa.

Reações do usuário (ex.: frustração, satisfação).

Falhas do chatbot (ex.: respostas irrelevantes).

Exemplo:

Houve dificuldade ao pedir a política de devolução? () Sim () Não.

Descreva:

Formulário de caracterização:

Criado no Google Forms, com perguntas:

Idade (aberta).

Escolaridade (fechada: Ensino Médio, Superior Incompleto, Superior Completo, Pós-Graduação).

Já usou chatbots? (fechada: Sim/Não).

Quais chatbots? (aberta).

Já usou o ShopAssist ou chatbots de varejo? (fechada: Sim/Não).

Carta convite e TCLE:

Carta convite: Enviada por e-mail, com descrição do estudo, tempo estimado (20 minutos) e requisitos (uso de WhatsApp, leitura em inglês).

TCLE: Explica objetivos, tarefa, uso de dados e direito de desistência, conforme o artigo.

Considerações finais

O planejamento, inspirado no artigo de Carvalho & Paschoal (2025), avalia o ShopAssist em um contexto de varejo, usando o AttrakDiff para analisar usabilidade e engajamento. A tarefa reflete uma compra online realista, e os instrumentos (roteiro, questionário, observação, formulário, TCLE) garantem uma análise completa, sem coleta de dados. O relatório final será claro, com seções organizadas e instrumentos anexados.

