

Melhoria da experiência do Usuário: Chatbots e UX

Chatbots viraram a “porta de entrada” de muita experiência digital. Quando funcionam, **destravem tarefas, reduzem atrito, ensinam o usuário**. Quando falham, **criam frustração, decidem errado e até comprometem dados e reputação**. Ou seja: não é só conveniência; é risco de produto.

A boa notícia: já existe um vocabulário de padrões de UX para IA (os “patterns”) que ajudam a estruturar conversas melhores.

A base conceitual abaixo foi **adaptada do Shape of AI** (por Emily Campbell, <https://www.shapeof.ai/>), um catálogo de **padrões de UX para IA** com exemplos, variações e prós/contratos. O site organiza os padrões em grupos (Wayfinders, Inputs, Tuners, Governors, Trust builders, Dark matter, Identifiers) e explica **quando usar, como desenhar e o que medir**.

1) Ajudar o usuário a começar (Wayfinders)

Problema: o usuário chega com tela em branco ou pede algo vago.

Ferramentas: *Initial CTA, Sugestões, Nudges, Templates, Follow-ups*.

- **Como aplicar**

- **Initial CTA:** um input grande que convida: “O que você quer fazer hoje?”
Combine com 3–5 **sugestões contextualizadas** (não genéricas).
- **Follow-ups:** depois do primeiro pedido, faça **perguntas curtas e específicas** para clarificar (sem virar questionário escondido).
- **Templates:** para tarefas previsíveis (ex.: “disputar cobrança”, “resumir reunião”), ofereça estrutura com campos; o usuário só completa.

- **Armadilhas**

- **Oversell** do “descreva em 5 palavras”: gera expectativa irreal.
- **Bloat** de sugestões: se tudo aparece sempre, nada é relevante.

2) Capturar a intenção com menos esforço (Inputs)

Problema: prompt aberto nem sempre basta.

Ferramentas: *Open text, Remix, Restyle, Inline action, Auto-fill, Attachments, Summary/Synthesis, Transform, Token layering*.

- **Como aplicar**
 - **Attachments:** permita anexar contrato, imagem, planilha — isso **ancora a resposta**.
 - **Inline action:** ações no contexto (“resumir este parágrafo”, “melhorar tom”) reduzem atrito.
 - **Remix/Restyle:** reaproveite conteúdo existente e **ajuste tom/forma** sem reescrever do zero.
 - **Summary/Synthesis:** gere *TL;DR* com **citações** para ir à fonte.
 - **Transform:** mude de formato (texto→slide, áudio→texto) quando isso **encurta o caminho** até o valor.
- **Armadilhas**
 - **Exposição de dados:** planilhas e PDFs costumam ter PII/segredos — **avise e proteja** (mais abaixo, “Confiança & Governança”).

3) Refinar sem recomeçar (Tuners)

Problema: o usuário quer “mais disso, menos daquilo” — sem refazer tudo.

Ferramentas: *Parameters, Filters, Model management, Personal voice, References, Workflows, Inpainting*.

- **Como aplicar**
 - **Parameters** visíveis (ex.: “mais conciso”, “tom formal”, “profundidade técnica”).
 - **Personal voice:** guarde **preferências de estilo** (marca, tom) para consistência.
 - **Inpainting textual:** selecione um trecho e **regenere só aquela parte**.
 - **Workflows:** encadeie passos (ex.: “resuma → classifique → crie rascunho de e-mail”).
 - **Model management** (quando fizer sentido): rascunho em modelo barato, final no melhor.
- **Armadilhas**
 - **Perda de histórico:** se cada “Regenerate” sobrescreve o anterior, **tira agência**.
Guarde versões/variantes.

4) Dar controle e transparência (Governors)

Problema: IA como “caixa-preta” reduz confiança.

Ferramentas: *Plan of action, Controls (Stop/Continue), Variations, Regenerate, Footprints, Prompt/Token transparency, Citations*.

- **Como aplicar**
 - **Plan of action** antes de execuções caras/irreversíveis (“Vou: 1) buscar X, 2) comparar Y, 3) enviar Z. Prosseguir?”).
 - **Stop/Continue** sempre visíveis; **Variations** para o usuário escolher direção.
 - **Footprints: histórico navegável** (prompt → variantes → versão aceita).
 - **Prompt & Token transparency** (quando didático/seguro): mostre como o pedido foi enriquecido.
- **Armadilhas**
 - “**Trust me, bro**”: citação quebrada ou inventada **destrói confiança**. Valide fontes.

5) Construir confiança e proteger pessoas (Trust builders)

Problema: sem confiança, ninguém usa (ou pior: usa e se machuca).

Ferramentas: *Disclosure, Name, Personality, Consent, Memory, Data ownership, Incognito, Watermark.*

- **Como aplicar**
 - **Disclosure** claro em mensagens do bot (“Resposta gerada por IA”).
 - **Name & Personality**: dê identidade **sem enganar** (“Assistente da [Marca]”).
 - **Consent**: se gravar/transcrever terceiros, **peça consentimento** visível.
 - **Memory**: deixe o usuário **ver/editar/apagar** o que o bot “lembra”.
 - **Data ownership toggle**: opt-in/opt-out para treinar modelos; explique o impacto.
 - **Incognito**: sessão que **não grava histórico/memória**.
 - **Watermark/Proveniência**: identifique conteúdo gerado, quando relevante.
- **Armadilhas**
 - “**Privacidade paga**”: não esconda controles críticos atrás de paywall.
 - **Avisos vazios (“caveat” genérico)**: informe **risco concreto** e dê saída segura.

6) Identificar a IA sem confundir (Identifiers)

Problema: o usuário não sabe quando fala com gente ou máquina.

Ferramentas: *Color, ícones, rótulos consistentes.*

- **Como aplicar**

Use **padrões visuais consistentes** (cor/ícone/etiqueta “IA”) em:

- Balanões de chat do bot
 - Blocos de texto gerado
 - Botões de ação do copiloto
- **Armadilhas**
 - **Somente cor** não basta (acessibilidade). Combine com texto/ícone.

Moral da história: chatbot bom não é “uma caixinha que responde”; é **um fluxo de UX com trilhos**. Guiar (Wayfinders), capturar fácil (Inputs), refinar sem recomeçar (Tuners), **mostrar o trabalho** (Governors) e dar **controle real ao usuário** (Trust & Identifiers) reduz atrito, **derruba o TTV e aumenta a confiança**. O contrário também escala: um “oi” mal desenhado vira frustração, custo e risco reputacional.