

Quadro – Avaliação Tríplice da Qualidade do Serviço Automatizado

Stakeholder	Dimensões de Qualidade	Métrica de Origem	Ferramenta / Procedimento
Usuários (Estudantes)	Aceitabilidade (intenção de uso, utilidade percebida)	TAM (Davis, 1989); AICSQ	Questionário online (Likert 1–5) aplicado após interação com o chatbot
	Clareza e compreensão das respostas	SERVQUAL (Dimensão <i>Tangibilidade</i>) adaptada	Formulário pós-tarefa com perguntas objetivas e espaço para feedback aberto
	Confiança / Redução de frustração	AICSQ (<i>Reliability, Empathy</i>)	Escala validada de confiança + entrevistas rápidas pós-uso
Técnicos (Analistas da PRAE)	Cobertura das demandas recorrentes (resolução de FAQs)	Estudos de automação em IES (Nguyen et al., 2021)	Checklist de casos de uso + diário de bordo comparando antes/depois
	Percepção de melhoria no fluxo de trabalho	SERVQUAL (<i>Efficiency</i>) + literatura de gestão de processos	Grupo focal curto com analistas + survey interno
	Facilidade de atualização do conteúdo (documentos, normativos)	AICSQ (<i>Information quality</i>)	Teste prático de atualização de fluxos + questionário
Gestores (Decisão Estratégica)	Custo-benefício (uso de APIs x tempo humano liberado)	Estudos de custo de automação em serviços (literatura em TI e gestão)	Planilha comparativa de custos e horas liberadas
	Escalabilidade e manutenção	SERVQUAL (<i>Responsiveness</i>) + AICSQ (<i>System quality</i>)	Avaliação técnica simplificada do protótipo + entrevista estruturada

Stakeholder	Dimensões de Qualidade	Métrica de Origem	Ferramenta / Procedimento
	Alinhamento estratégico (permanência e imagem institucional)	Literatura em gestão universitária / permanência	Entrevista semiestruturada com gestores e relato qualitativo

Escala Likert → “É provável que eu recomendaria a implantação deste sistema.” (1 a 5).

☒ **Fatores explicativos** → custo-benefício, facilidade de manutenção, alinhamento estratégico.

☒ **Pergunta aberta** → “Se respondeu baixo (1–2), quais seriam as principais barreiras?”