

1.3 OBJETIVOS DA PESQUISA

1.3.1 Objetivo Geral

Propor derivações às métricas de avaliação de qualidade de serviços, adaptando-as ao contexto dos atendimentos automatizados em Instituições de Ensino Superior (IES), a partir da implementação e análise de um protótipo multiagente em uma pró-reitoria de alto volume de solicitações.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Identificar as dimensões de qualidade de serviço aplicáveis ao atendimento automatizado.
2. Instanciar um protótipo de chatbot multiagente com persona vinculada à PRAE/UFSC.
3. Aplicar dimensões consolidadas de avaliação à qualidade do serviço prestado pelo protótipo.
4. Analisar a aderência e principais dimensões da qualidade do serviço a serem consideradas no atendimento automatizado em IES.