



## EMPATIA DIGITAL: O USO DE CHATBOTS EM AGÊNCIAS ONLINE DE VIAGENS

*Felipe Silva Spigoti, Pablo Flôres Limberger, Tercio Pereira, Karla Juliane dos Santos Camargo.*

Linguística, Letras e Artes e Ciências Humanas e Sociais Aplicadas  
Turismo - Turismo

Os avanços da internet, robótica e internet das coisas (IoT) tem transformado o setor do turismo e tem mudado como as pessoas adquirem suas viagens, as planejam, se informam e impactado como os destinos são percebidos. O chatbots tem sido uma ferramenta adotada pelas empresas por permitir oferecer um atendimento em tempo integral, porém alguns usuários têm tido resistência em adotá-los. Um dos fatores é a falta de empatia na comunicação humano-robô. Dentre as diferentes funções emocionais, a empatia tem sido difícil de modelar em uma inteligência artificial. Porém estudiosos afirmam a necessidade crescente de alcançar a empatia digital para que os robôs sejam agentes sociais em nossa sociedade. Raros, porém, importantes, estudos iniciaram um debate sobre a empatia digital, porém pouco se sabe ainda quais são os preditores situacionais de respostas empáticas ao interagir digitalmente. Portanto esse estudo tem como objetivo identificar possíveis preditores da empatia digital em Chatbots. Para alcançar esse objetivo esse estudo qualitativo utilizou de entrevistas semiestruturadas e análise de conteúdo. As entrevistas foram coletadas online. Obtivemos um total de 33 respostas válidas. Todas as entrevistas foram inseridas em uma tabela. Elas foram preparadas, unitarizadas, categorizadas, descritas e interpretadas. Como resultado foi observado que de fato existe uma necessidade de um atendimento mais humanizado e empático por parte de um chatbot. Nas entrevistas foi identificado quatro preditores: empatia afetiva, cognitiva, compassiva e sciência. Na empatia afetiva foi subdividida em contágio emocional, responsividade próxima e resposta periférica. Essa dimensão descreveu a necessidade do espelhamento subjetivo dos estados de sentimento dos outros. A empatia cognitiva foi subdividida em perspectiva e simulação, nesse caso, estava relacionada a identificação precisa dos estados de sentimento dos outros, ou seja, reconhecimento de emoções. Também verificamos a empatia compassiva ou sentimentos de simpatia, preocupação e compaixão pelo outro. Apesar de não ter sido o foco do estudo, os resultados apontaram que os usuários são conscientes de onde a tecnologia está e o que ela pode entregar. Portanto, os respondentes reconhecem que ao utilizar um chatbot estão falando com um robô, porém esperam que em breve eles se tornem seres sencientes. A percepção da sciência de uma inteligência artificial pode levar a níveis mais satisfatórios da empatia digital percebida em um chatbot. Dessa forma, esse estudo cumpre com seu objetivo ao apresentar uma estrutura teórica indicando possíveis preditores para a empatia digital. Também fornece diversos insights que podem auxiliar os desenvolvedores na construção de chatbot para agencias de viagens.

Palavras-chave: empatia cognitiva; empatia compassiva; empatia afetiva; sciência; chatbot..  
Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica - PIBIC / CNPq/ UNIVALI