

# PANORAMA



## MAPA DO ECOSSISTEMA BRASILEIRO DE BOTS 2022

• AGOSTO | 2022 •



getbots

# MILHÕES DE CONVERSAS ACONTECEM AQUI

**TRAGA SUA  
MARCA PARA  
CONVERSAR  
TAMBÉM**

Descubra  
como podemos  
te ajudar  
a potencializar  
seu negócio.

Modelagem Estratégica  
para assistentes virtuais.

Tecnologia para integrar com  
suas aplicações de negócios.

**CONVERSE COM SEU PÚBLICO  
NO CANAL EM QUE ELE ESTIVER**



Telegram



WhatsApp



Site



Alexa



Instagram



Google  
Assistant



Google Business  
Messages



Facebook  
Messenger

Assistente Virtual  
no WhatsApp



 [getbots.com.br](https://getbots.com.br)

 [oi@getbots.com.br](mailto:oi@getbots.com.br)

 (11) 5197-9999



## Mercado nacional de bots continua em ritmo de expansão

O Brasil é considerado um dos maiores mercados do mundo na utilização de robôs de conversação, seja por texto (chatbots) ou por voz (voice bots). Os números coletados por este levantamento anual desde 2017 confirmam essa percepção e indicam que se trata de um mercado que continua em franca expansão. De um ano para cá, o total de bots já desenvolvidos no País aumentou 47%, passando de 216 mil para 317 mil (Gráfico 1). E a quantidade de bots em atividade aumentou de 47 mil para 58 mil, um crescimento de 23% (Gráfico 3).

Os robôs de conversação criados pelas 94 empresas participantes da edição deste ano trafegam em média, por mês, 4,5 bilhões de mensagens, o que representa um aumento de 60% em comparação com os 2,8 bilhões medidos no ano passado (Gráfico 2). Isso significa que cada um dos robôs em atividade troca 78 mil

mensagens por mês — ano passado a média era de 58 mil. Ou seja, os robôs brasileiros estão ficando mais falantes, ou então o consumidor brasileiro está interagindo mais com eles. Por outro lado, houve uma redução da média de pessoas que conversam com cada robô, de acordo com este levantamento, baixando de 5,5 mil para 3,1 mil usuários únicos por mês, o que pode ser um reflexo do aumento no número de novos bots, pois estes ainda estão começando a ser divulgados ao público.

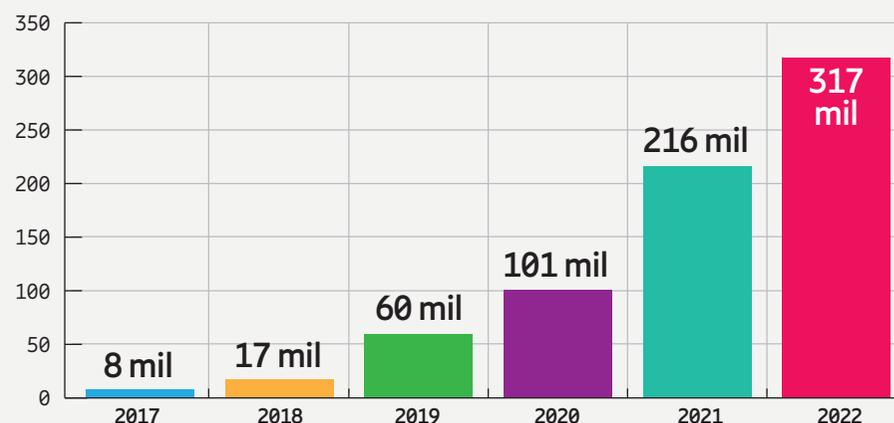
Cabe comentar que o mercado de bots, sem dúvida, foi favorecido pelo aumento da demanda por atendimento automatizado em razão da pandemia. 87% das empresas desenvolvedoras de bots concordam com a afirmação de que a pandemia do novo coronavírus aumentou a demanda por bots, enquanto 12% entendem que não houve qualquer impacto (Gráfico 4). Somente 1% disse que a procura diminuiu durante a pandemia.

GRÁFICO 1

### O MERCADO BRASILEIRO EM QUANTIDADE DE BOTS PRODUZIDOS (NÚMEROS ACUMULADOS)

Pergunta: Quantos bots sua empresa ajudou a desenvolver até hoje?

Base: 94 empresas que produzem bots



#### SOBRE ESTE RELATÓRIO E SEU AUTOR

Esta pesquisa foi elaborada com base nas respostas de 93 empresas que desenvolvem robôs de conversação ou que fornecem ferramentas para tal, coletadas através de questionário online entre os meses de maio e julho de 2022. A análise dos dados e a redação deste relatório foram feitas pelo jornalista **Fernando Paiva**, editor do **Mobile Time** e organizador do seminário **Super Bots Experience**. Paiva é jornalista do setor de telecomunicações, com 22 anos de experiência na sua cobertura.



#### AVISO LEGAL

O compartilhamento em apresentações públicas ou privadas dos dados e das análises contidos neste relatório deve ser sempre acompanhado do devido crédito à fonte: **Pesquisa Panorama Mobile Time - Mapa do Ecossistema Brasileiro de Bots - Agosto de 2022.**



GRÁFICO 2

### O CRESCIMENTO DO MERCADO BRASILEIRO EM TRÁFEGO MENSAL DE MENSAGENS TROCADAS EM CONVERSAS COM BOTS

**Pergunta:** Somando todos os bots criados pela sua empresa ou com a sua plataforma e que se encontram em atividade atualmente, qual é o volume médio mensal de mensagens trafegadas por eles?

Base: 94 empresas que produzem bots

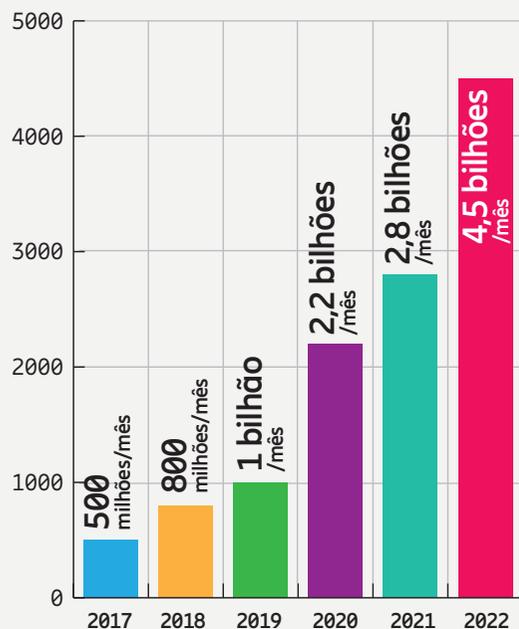


GRÁFICO 3

### RAIO-X DOS BOTS EM OPERAÇÃO NO BRASIL

**Perguntas:** Quantos bots desenvolvidos pela sua empresa ou com a plataforma provida pela sua empresa estão ativos no momento no Brasil?; Somando todos os bots criados pela sua empresa ou com a sua plataforma e que se encontram em atividade atualmente no Brasil, qual é o volume médio mensal de mensagens trafegadas por eles?; Somando todos os bots criados pela sua empresa ou com a sua plataforma e que se encontram em atividade atualmente no Brasil, qual é o volume médio mensal de usuários únicos com os quais eles conversam?

Base: 94 empresas que produzem bots



Por mês, cada bot conversa em média com

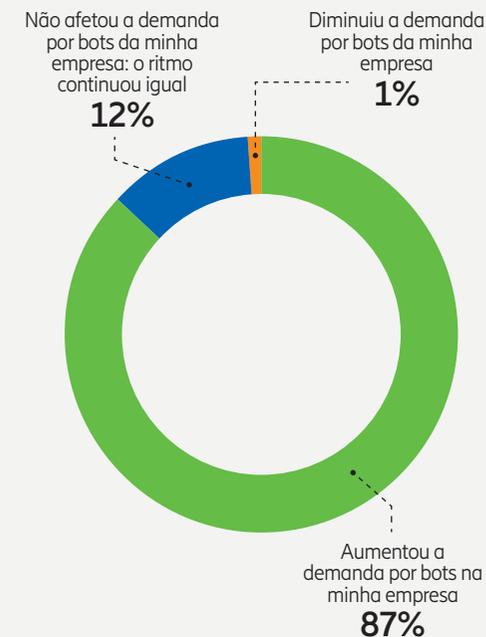
**3,1 mil pessoas** diferentes e troca **78 mil mensagens**

GRÁFICO 4

### NA SUA OPINIÃO, A PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS...

**Pergunta:** Na sua opinião, a pandemia do novo coronavírus...

Base: 94 empresas que produzem bots





# Você sabia que seu chatbot também pode atuar como voicebot?

Chatbots trocam mensagens com os clientes em linguagem natural e são uma ótima forma de oferecer autoatendimento personalizado. Mas sempre que a voz está envolvida, seja através de uma chamada telefônica ou de uma mensagem gravada, os chatbots ficam perdidos.

Com o PhoneMyBot da Interactive Media, o mesmo aplicativo de IA conversacional desenvolvido para um chatbot pode ser conectado a qualquer canal de voz, criando um alto valor agregado.



Integração com rede telefônica



Transcrição de mensagens de WhatsApp



Campanhas outbound



Speech recognition para tarefas específicas



Roteamento para agentes humanos



Controle total do custo de serviço e performance



Escaneie o QR code para testar a transcrição de mensagem via WhatsApp do PhoneMyBot.

\*\* Comece a interação com a palavra "start".

**Teste o PhoneMyBot gratuitamente**



[www.imnet.com](http://www.imnet.com)



## Setor financeiro retoma a liderança, e saúde assume a terceira posição

O setor financeiro voltou a ser aquele que mais demanda soluções de robôs de conversação no Brasil, assim apontado por 23% dos desenvolvedores de bots. No ano passado, ele havia ficado em segundo lugar, citado por 17% dos respondentes (Gráfico 5). O varejo, por sua vez, perdeu a liderança e agora ocupa a segunda posição, mencionado por 15% das empresas como o setor que mais demandou bots em 2022 até agora – ano passado ele havia sido apontado por 21% dos respondentes.

Mas a maior surpresa foi o setor de saúde, o terceiro colocado este ano: 11% dos desenvolvedores de bots afirmam que a maior parte da sua demanda em 2022 veio dessa área. Ano passado saúde havia sido citada por 7% dos participantes da pesquisa e estava na quinta colocação.

Atendimento ao cliente continua sendo a principal finalidade dos chatbots e voice bots criados no Brasil, informam

66% dos desenvolvedores consultados nesta pesquisa (Gráfico 6). Esse tipo de aplicação lidera há seis anos, desde a primeira edição deste estudo. O apoio ao backoffice, ou seja, bots que servem aos funcionários de uma empresa, não raro aos próprios atendentes de call center, manteve-se como a segunda finalidade mais popular entre os projetos feitos no Brasil, apontada por 11% dos desenvolvedores, mas com viés de alta – na pesquisa anterior eram 8%. E vendas passou da quarta para a terceira posição, citada como a principal aplicação por 9% dos respondentes, em comparação com 6% do ano passado. Bots de cobrança, por sua vez, caíram de terceiro para quarto lugar, apontados por 6% dos respondentes como a finalidade mais procurada.

GRÁFICO 5

### VERTICAL COM MAIOR DEMANDA POR BOTS EM 2022

**Pergunta:** Para qual vertical sua empresa tem desenvolvido mais bots neste ano até o momento no Brasil?

**Base:** 94 desenvolvedores de bots

**Obs.:** Foram destacadas somente as verticais mencionadas por pelo menos 3% dos respondentes

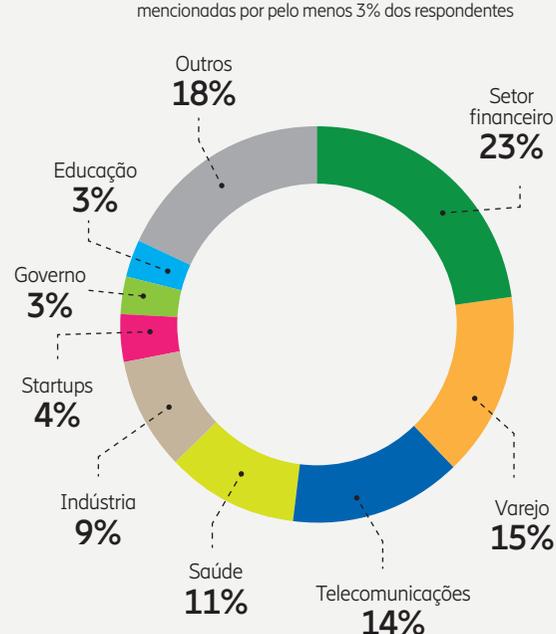
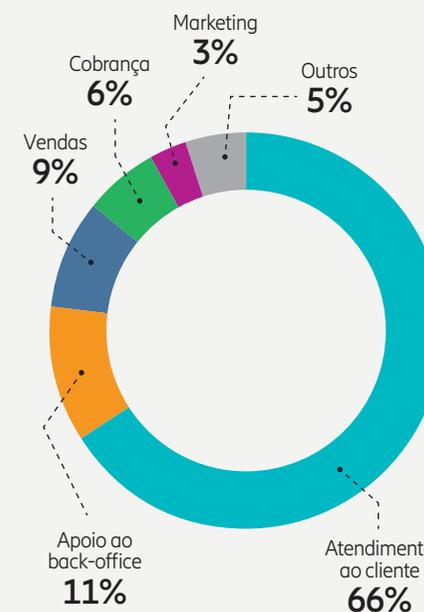


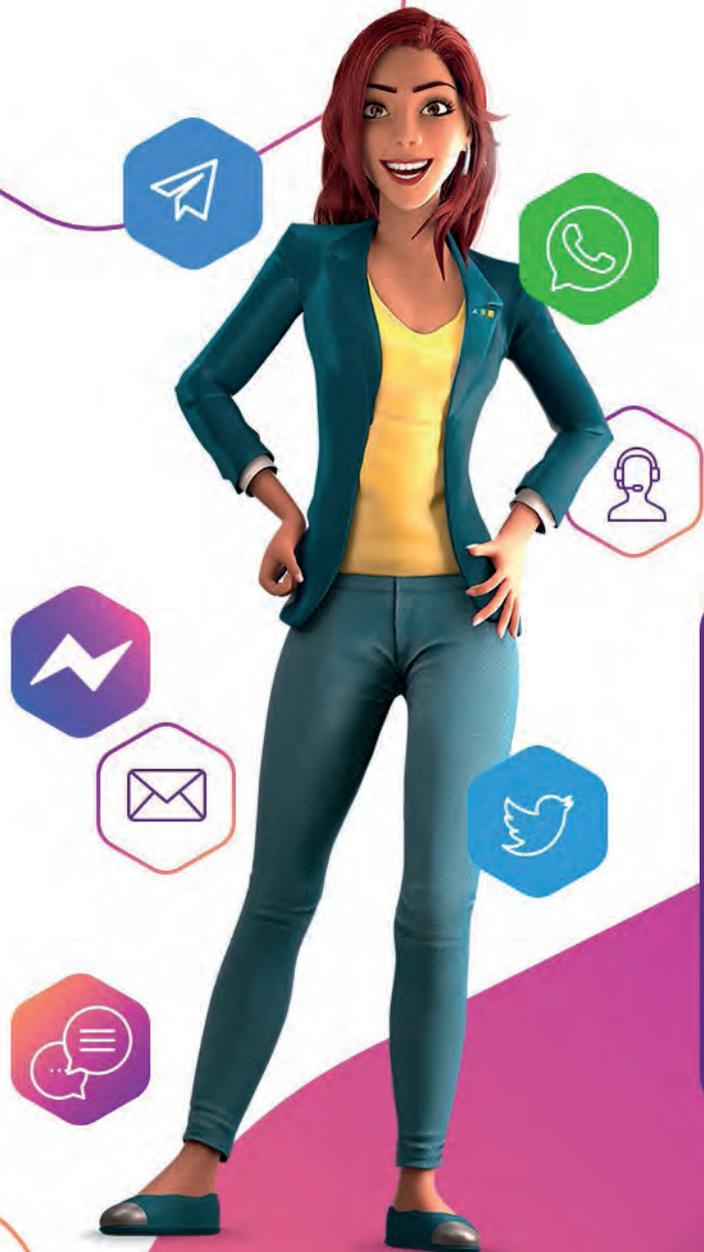
GRÁFICO 6

### FINALIDADE COM MAIOR DEMANDA POR BOTS EM 2022

**Pergunta:** Para qual finalidade de bot sua empresa tem desenvolvido mais projetos neste ano até o momento no Brasil?

**Base:** 94 empresas que produzem bots





# Tenha seu próprio chatbot para realizar o atendimento que seus clientes merecem.

Essa é a Sofia, a nossa Atendente Virtual. Ela é curiosa, adora conversar e está sempre aprendendo, pois é um chatbot com inteligência artificial. Ela é responsável pelo atendimento aos clientes da ASC Brazil.



Ainda conta com o **FLOW**, uma ferramenta para planejar e organizar a jornada do cliente do seu jeito, ganhando agilidade, otimizando processos e reduzindo custos.

## Atendimento Omnichannel

Nossa solução ASC SAC centraliza todos os atendimentos em uma única plataforma, em mais de 20 canais como WhatsApp, Facebook, Instagram, Chat, E-mail e muito mais.

ASC SAC também gera relatórios de atividades dos atendentes, traz históricos dos clientes e conta com chatbot para que a sua empresa atenda 24h por dia, 7 dias por semana.

**FALE CONOSCO!**

**Meta**  
Business Partner

Somos parte da comunidade de especialistas reconhecidos pela excelência no atendimento e habilidades técnicas.



## Baixe o nosso aplicativo

e tenha seus atendimentos digitais na palma da mão.

Disponível na  
App Store

DISPONÍVEL NO  
Google Play

**ASC SAC** By **ASC**  
MULTICANAIS DE ATENDIMENTO



## WhatsApp, voice bots, Instagram e Telegram em alta; sites na web perdem espaço

Desde que abriu sua API para grandes empresas quatro anos atrás, o WhatsApp rapidamente se constituiu como o principal canal para robôs de conversação no Brasil, aproveitando a sua popularidade como o aplicativo de mensageria mais utilizado pelos brasileiros, instalado em 99% dos smartphones nacionais, de acordo com a pesquisa Panorama Mobile Time/Opinion Box sobre mensageria móvel. Desenvolvedores de bots mais antigos, acostumados a criar para sites na web, tiveram que se adaptar à nova interface para dar conta da grande demanda. Hoje é difícil encontrar algum que nunca tenha feito um bot para WhatsApp: 97% já desenvolveram para o app de mensageria (Gráfico 8). E 60% afirmam que o WhatsApp é o canal onde têm mais robôs de conversação em operação atualmente (Gráfico 7). No ano passado eram 49%.

Vale destacar que o WhatsApp superou nos últimos anos dois sobressaltos que poderiam ter

GRÁFICO 7

### EM QUAL CANAL HÁ MAIS BOTS DA SUA EMPRESA HOJE?

**Pergunta:** Dentre os canais abaixo, qual é aquele onde há mais bots criados pela sua empresa atualmente?

Base: 94 empresas que produzem bots

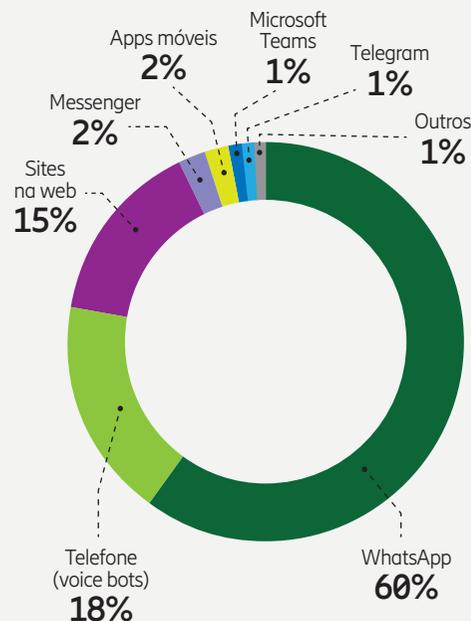
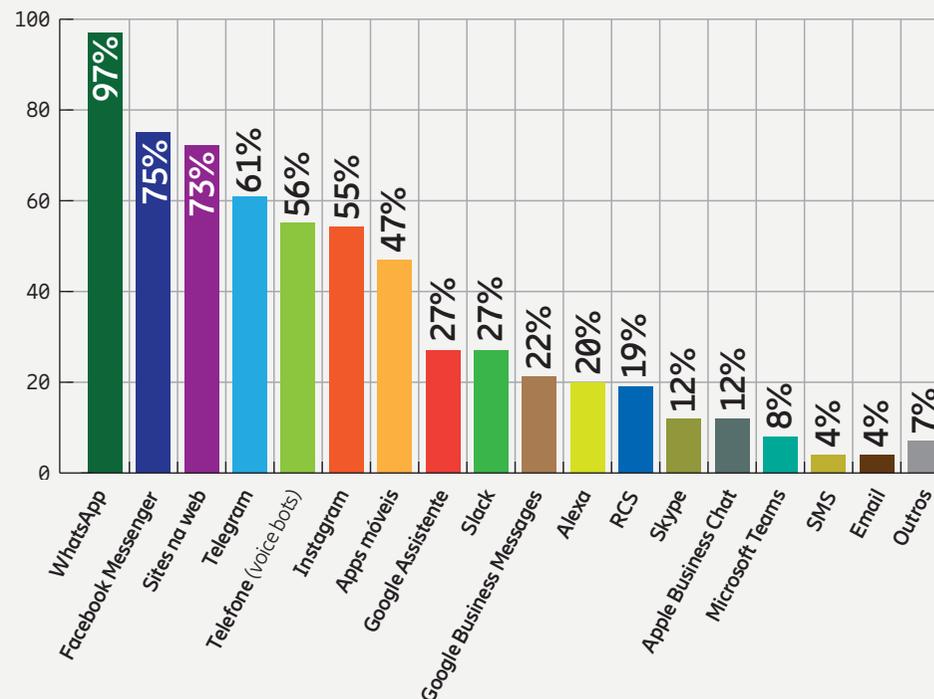


GRÁFICO 8

### PARA QUAIS CANAIS SUA EMPRESA JÁ DESENVOLVEU BOTS?

**Pergunta:** Marque para quais canais a sua empresa já produziu bots

Base: 94 empresas que produzem bots





**Digitalizando chamadas tradicionais para o atendimento das maiores empresas do país**



atrapalhado seus negócios no Brasil. O primeiro foi a mudança em seus termos de serviço, o que na época levantou muitas críticas e suspeitas quanto à privacidade e o compartilhamento de informações entre produtos da Meta. O segundo foi a recente mudança no modelo de cobrança para uso da sua API, que agora cobra também quando uma sessão é iniciada pelo consumidor, não apenas quando isso é feito pela empresa dona do bot. Aparentemente, as grandes empresas fizeram as contas e perceberam que os ganhos gerados pelo atendimento automatizado no WhatsApp continuam compensando o custo pelo uso do canal, apesar do aumento recente.

Outro destaque positivo é o Instagram. Em meados do ano passado a rede social abriu sua API de mensageria permitindo que marcas implementem bots em suas contas oficiais para conversar com consumidores por mensagens privadas, recurso chamado de Instagram Direct. De um ano para cá saltou de 26% para 55% a proporção de desenvolvedores brasileiros de bots que já criaram robôs de conversação para o Instagram, canal

que ocupa agora a sexta posição por esse critério (Gráfico 8).

Por sua vez, o Telegram, rival do WhatsApp que vem se popularizando rapidamente no Brasil, também tem despertado o interesse dos desenvolvedores de bots. Nos últimos 12 meses subiu de 51% para 61% a proporção de respondentes desta pesquisa que já fizeram bots para esse mensageiro.

Os voice bots para linhas telefônicas também ganharam espaço. O telefone ultrapassou os sites na web e hoje é mencionado por 18% dos desenvolvedores como o canal onde mais possuem bots em atividade – ano passado foi citado por 13%. No mesmo intervalo de tempo subiu de 50% para 56% a proporção de empresas participantes desse estudo que já desenvolveram voicebots para telefone. Esse crescimento acontece ao mesmo tempo em que se intensificam as ações da Anatel e da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) de combate ao spam telefônico – seja ele feito por humanos ou não. Talvez, aliás, o avanço dos voice bots com inteligência artificial seja até uma

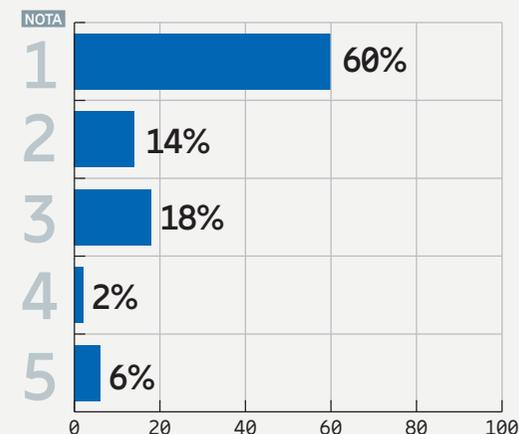


GRÁFICO 9

EXPECTATIVA DE DEMANDA DE BOTS PARA RCS

**Pergunta:** Na sua opinião, em uma escala de 1 a 5, na qual 1 é "muito baixa" e 5 é "muito alta", a demanda por bots para RCS na sua empresa este ano no Brasil está sendo...

Base: 91 empresas que produzem bots



## GARANTA A MELHOR EXPERIÊNCIA PARA SEUS CLIENTES

COM O **FORTICS SZ.CHAT** SUA EMPRESA CONTA COM O PODER DA CONVENIÊNCIA OMNICHANNEL

O consumidor digital é o consumidor mais exigente de todos os tempos, por isso, estar onde ele está, no momento dele, é a melhor estratégia para atendê-lo com eficiência! O **Fortics SZ.chat** reúne os principais canais de comunicação, o melhor da Inteligência Artificial, Integrações com CRM, ERP, BI, E-Commerce etc., e, sempre que necessário, o acolhimento do atendimento humano.

**Meta**  
Business Partner

TIRE AS SUAS DÚVIDAS AQUI



[fortics.me/atende](https://fortics.me/atende)



**Canais integrados:** WhatsApp, Webchat bidirecional, Facebook, Instagram, Microsoft Teams, Telegram, Google Chat, Signal, YouTube, Mercado Livre, Reclame Aqui, e-mail, SMS, voz e muito mais!

**Recursos de IA:** Processamento de Linguagem Natural (NPL), Transcrição de Áudios, Análise de Sentimentos, Tradução de idiomas e muito mais!



 **0800 367 8427**

 Rua Doutor Ricardo Benetton Martins, nº 1000 Prédio 9C - Salas 9040 e 9041  
CEP 13086-902 - Polo II de Alta Tecnologia - Campinas/SP

 **Fortics**  
[fortics.com.br](https://fortics.com.br)

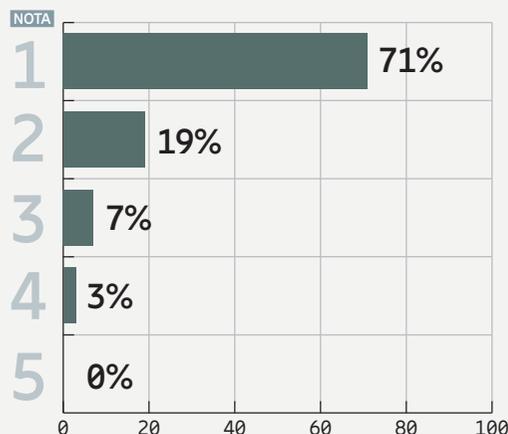


**GRÁFICO 10**

### EXPECTATIVA DE DEMANDA DE BOTS PARA APPLE BUSINESS CHAT

**Pergunta:** Na sua opinião, em uma escala de 1 a 5, na qual 1 é "muito baixa" e 5 é "muito alta", a demanda por bots para Apple Business Chat na sua empresa este ano no Brasil está sendo...

**Base:** 90 empresas que produzem bots

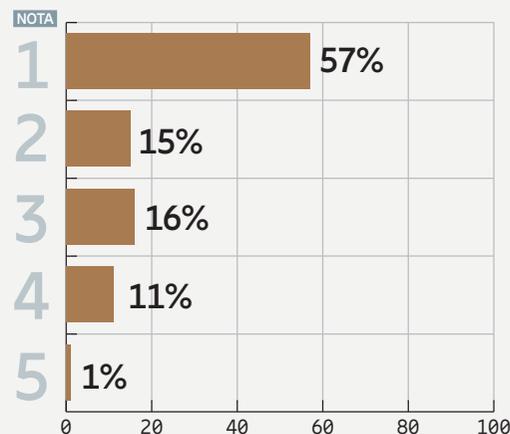


**GRÁFICO 11**

### EXPECTATIVA DE DEMANDA DE BOTS PARA GOOGLE BUSINESS MESSAGES

**Pergunta:** Na sua opinião, em uma escala de 1 a 5, na qual 1 é "muito baixa" e 5 é "muito alta", a demanda por bots para Google Business Messages na sua empresa este ano no Brasil está sendo...

**Base:** 92 empresas que produzem bots



reação a tais medidas, obrigando grandes empresas a melhorarem a qualidade do seu atendimento por voz. É importante ressaltar que as tecnologias por trás dos voice bots podem ser aplicadas tanto para bots ativos (que fazem ligações) quanto naqueles receptivos (que recebem ligações) e são extremamente úteis para poupar atendentes humanos de ligações repetitivas e livrar os consumidores da péssima experiência com URAs numéricas. É preciso separar os voice bots e suas tecnologias do mau uso do telemarketing ativo por parte de empresas que praticam spam telefônico.

Por outro lado, os sites web, que nas primeiras edições desta pesquisa figuravam como o canal com maior quantidade de bots em atividade, vêm perdendo espaço gradativamente. De 2021 para 2022, diminuiu de 28% para 15% a proporção de desenvolvedores que apontam sites na web como a interface onde possuem mais bots. Isso se deve, em grande medida, ao uso cada vez maior do smartphone como ferramenta de

interação entre marcas e público, no lugar do desktop.

No que tange as expectativas dos desenvolvedores em relação a novos canais para bots, elas continuam baixas em relação ao RCS e ao Apple Business Chat (Gráficos 9 e 10). Em uma escala de 1 a 5 em que 1 é "muito baixa" e 5, "muito alta", 90% dos respondentes deram notas 1 ou 2 sobre sua expectativa de demanda para bots no Apple Business Chat. Trata-se de uma pequena piora em relação aos 87% do ano passado. No caso do RCS, porém, subiu de 60% para 74% a proporção de desenvolvedores que deram notas 1 ou 2.

O Google Business Messages, por sua vez, foi o único dentre os três canais novos monitorados que registrou melhora. Em um ano subiu de 4% para 12% os respondentes que deram notas 4 ou 5. E caiu de 78% para 72% aqueles que deram notas 1 ou 2.



**BRbots** S/A

## **PENSANDO EM COMO REDUZIR OS CUSTOS DO SEU CALLCENTER?**

CONHEÇA A SOLUÇÃO DE VOICEBOTS E WHATSAPPBOTS  
UTILIZADA PELAS PRINCIPAIS EMPRESAS DO MERCADO

**VENHA PARA A BRBOTS!**



(11) 2391-2687



CONTATO@BRBOTSSA.COM.BR



BRBOTSSA.COM.BR



## O perfil dos desenvolvedores no Brasil

Apesar da consolidação em andamento nos últimos dois anos, o ecossistema brasileiro de bots continua sendo diversificado, com espaço para empresas de todos os portes. Enquanto as maiores se firmam com a oferta de produtos de prateleira, as menores procuram se especializar em nichos ou aplicações específicas. 60 das 94 companhias participantes desta edição da pesquisa são pequenas ou médias, com até 100 colaboradores. Uma minoria tem mais de 1 mil colaboradores (Gráfico 13).

Em termos de quantidade de bots desenvolvidos até hoje, mais da metade (49 de 94) produziram menos de 100 robôs de conversação até hoje. No outro extremo, uma única superou a marca de 100 mil chatbots lançados com sua tecnologia (Gráfico 14).

São Paulo continua concentrando a maioria dos desenvolvedores de

bots atuantes no Brasil – 58 dentre os 94 respondentes deste estudo. E Minas Gerais se consolidou na segunda posição, com 13 empresas listadas (Gráfico 12). Os participantes desta pesquisa estão distribuídos pelas regiões Sul, Sudeste e Nordeste. Não houve respondentes do Norte ou Centro-Oeste.



**GRÁFICO 12**  
**DISTRIBUIÇÃO DOS DESENVOLVEDORES DE BOTS NO BRASIL**  
(QUANTIDADE DE EMPRESAS POR ESTADO)

Base: 94 empresas que produzem bots

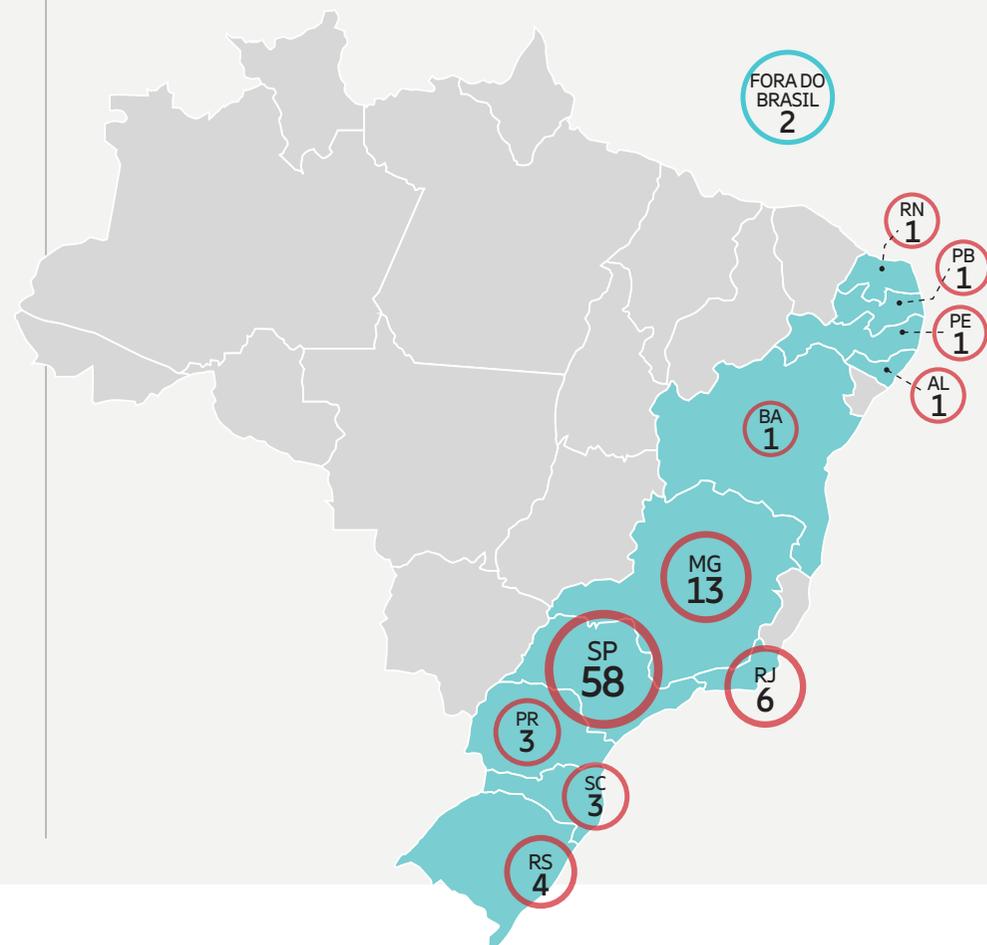




GRÁFICO 13

### O TAMANHO DOS DESENVOLVEDORES

(POR NÚMERO DE COLABORADORES)

**Pergunta:** Quantos colaboradores diretos a sua empresa tem no Brasil?

**Base:** 94 empresas que produzem bots

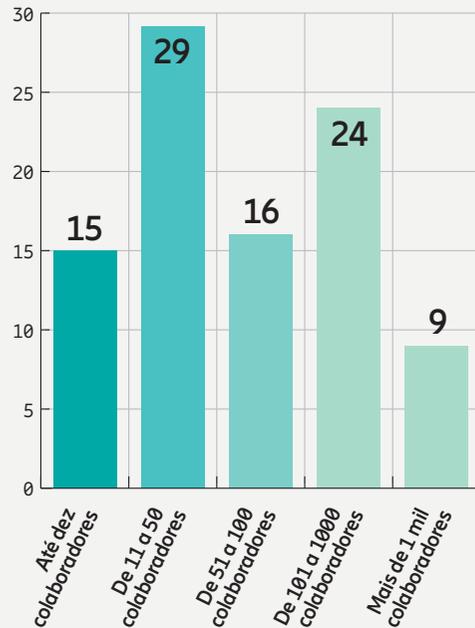


GRÁFICO 14

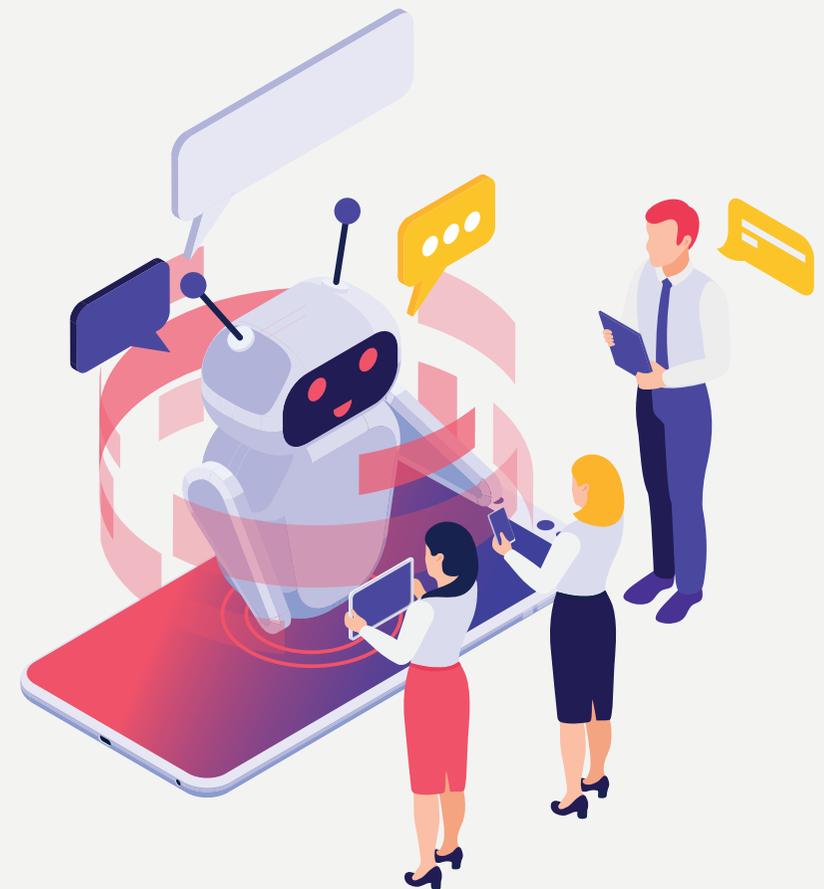
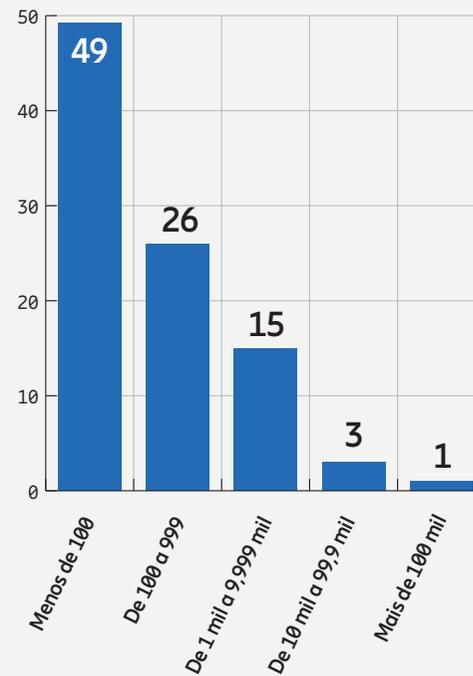
### O TAMANHO DOS DESENVOLVEDORES

(POR QUANTIDADE DE BOTS PRODUZIDOS)

**Pergunta:** Quantos bots a sua empresa já ajudou a desenvolver até hoje no Brasil?

**Base:** 94 empresas que produzem bots

**Obs.:** Foram considerados tanto bots construídos sob medida quanto bots produzidos por plataformas self-service





## As tecnologias e os modelos de negócios adotados pelos desenvolvedores

Quase a totalidade dos desenvolvedores atuantes no Brasil trabalham com robôs de texto (97%), enquanto uma fatia menor desenvolve voice bots (68%) – Gráfico 19. 68% afirmam que a maior parte dos seus chatbots mesclam diálogo aberto com processamento de linguagem natural (PLN) e botões, recurso recentemente disponibilizado pelo WhatsApp em sua API (Gráfico 16). Projetos híbridos costumam melhorar a experiência, pois há momentos durante uma conversa em que é mais fácil apresentar uma lista de opções ao consumidor do que esperar que ele acerte ao escrever o que deseja.

Entre os desenvolvedores que usam PLN, 36% possuem motor próprio para processamento em português e outros 27% costumam trabalhar com diferentes fornecedores, variando de acordo com o projeto (Gráfico 18). Na preferência entre os desenvolvedores, IBM e Google estão praticamente empatados, citados como os

GRÁFICO 15

### TEXTO OU VOZ?

**Perguntas:** Sua empresa desenvolve bots de texto?  
Sua empresa desenvolve bots de voz?

**Base:** 94 empresas que produzem bots

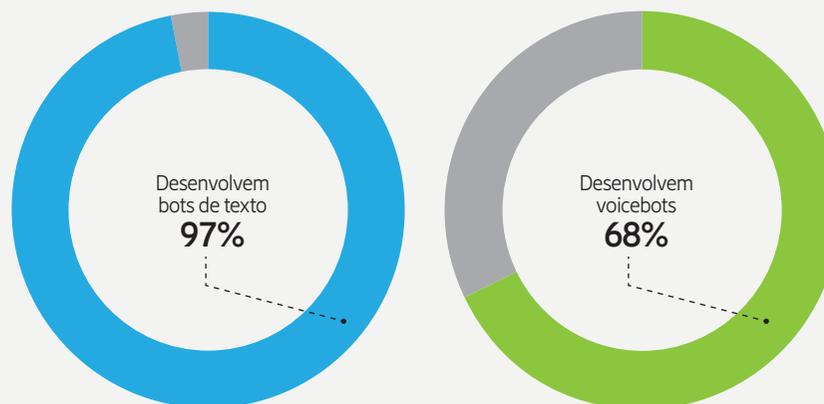


GRÁFICO 16

### DIÁLOGO ABERTO X CONVERSA GUIADA

**Pergunta:** A maioria dos bots desenvolvidos pela sua empresa...

**Base:** 81 empresas que produzem bots

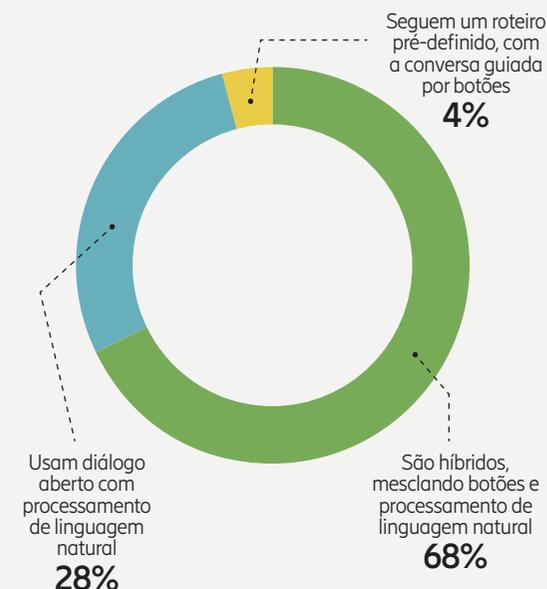




GRÁFICO 17

### PROPORÇÃO DE DESENVOLVEDORES QUE UTILIZAM PROCESSAMENTO DE LINGUAGEM NATURAL EM PORTUGUÊS (PLN) EM SEUS BOTS

**Pergunta:** Sua empresa utiliza processamento de linguagem natural em português em seus bots?

**Base:** 94 empresas que produzem bots

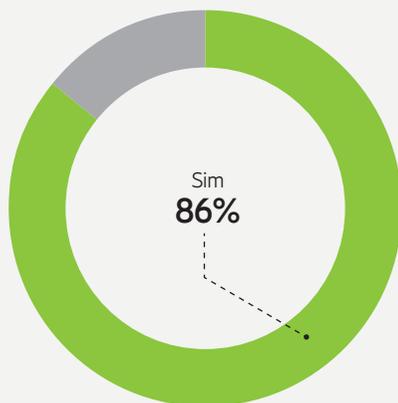
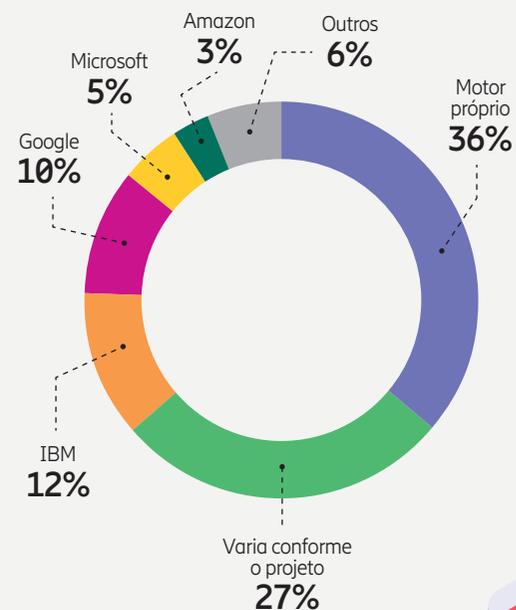


GRÁFICO 18

### QUEM FORNECE SEU MOTOR DE PLN?

**Pergunta:** Quem é o fornecedor do seu motor de processamento de linguagem natural?

**Base:** 81 empresas que produzem bots e que trabalham com PLN



favoritos por 12% e 10% dos respondentes, respectivamente.

Uma das tecnologias cada vez mais oferecidas pelos desenvolvedores de bots como forma de agregar valor às suas soluções é a de análise de

sentimento, uma maneira

de medir o humor do

consumidor com

base no que ele

escreve durante

a conversa

com o robô. É

possível inferir

se o consumidor

está satisfeito ou

insatisfeito com a empresa

dependendo da forma

como se expressa ao

dialogar com um chatbot.

62% dos desenvolvedores

já utilizam análise de

sentimento (Gráfico 19).

Outra tecnologia

nova que pode ser

bastante útil é a

biometria facial ou

vocal, como forma

rápida e segura de

autenticação do usuário.





Contudo, essa tecnologia ainda é pouco aplicada em bots no Brasil: somente 27% dos desenvolvedores já a adotaram em algum projeto (Gráfico 20).

Os desenvolvedores de bots costumam ser flexíveis quanto ao modelo de negócios, variando de acordo com o projeto. O mais comum, contudo, é a cobrança por sessão de conversa, replicando o modelo utilizado pelo WhatsApp, justamente o canal mais popular para bots no Brasil. 59% dos desenvolvedores confirmam cobrar por sessão (Gráfico 21). A cobrança por projeto (53%), por licença de uso (44%) e por usuário (39%) também são modelos bastante praticados no Brasil.

Por fim, vale destacar que aumentou de 53% para 73% a proporção de desenvolvedores que afirmam que todos os seus bots em atividade estão em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Gráfico 22. E 20% garantem que a maioria está.

GRÁFICO 19

### PROPORÇÃO DE DESENVOLVEDORES QUE REALIZAM ANÁLISE DE SENTIMENTO DAS RESPOSTAS RECEBIDAS

**Pergunta:** Sua empresa realiza análise de sentimentos nas mensagens enviadas pelos consumidores?

**Base:** 81 empresas que produzem bots

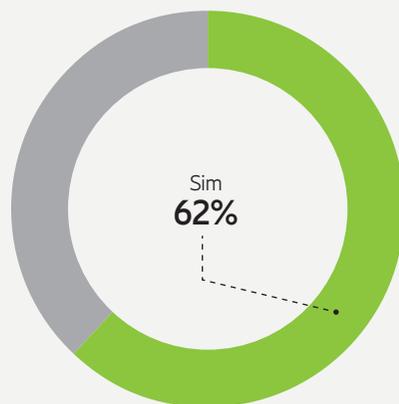


GRÁFICO 20

### PROPORÇÃO DE DESENVOLVEDORES QUE JÁ CRIARAM BOTS COM AUTENTICAÇÃO POR BIOMETRIA FACIAL OU VOCAL

**Pergunta:** Sua empresa já desenvolveu bots com biometria facial ou por voz para autenticar o consumidor?

**Base:** 94 empresas que produzem bots

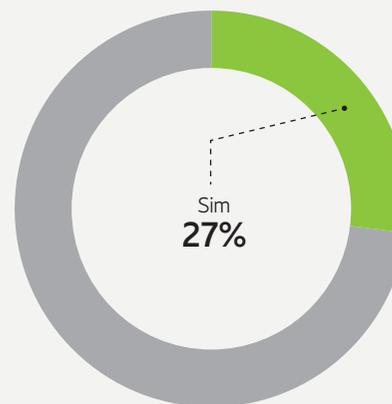




GRÁFICO 21

MODELO DE NEGÓCIOS

Pergunta: Qual o modelo de negócios da sua empresa para o desenvolvimento de bots?

Base: 94 empresas que produzem bots

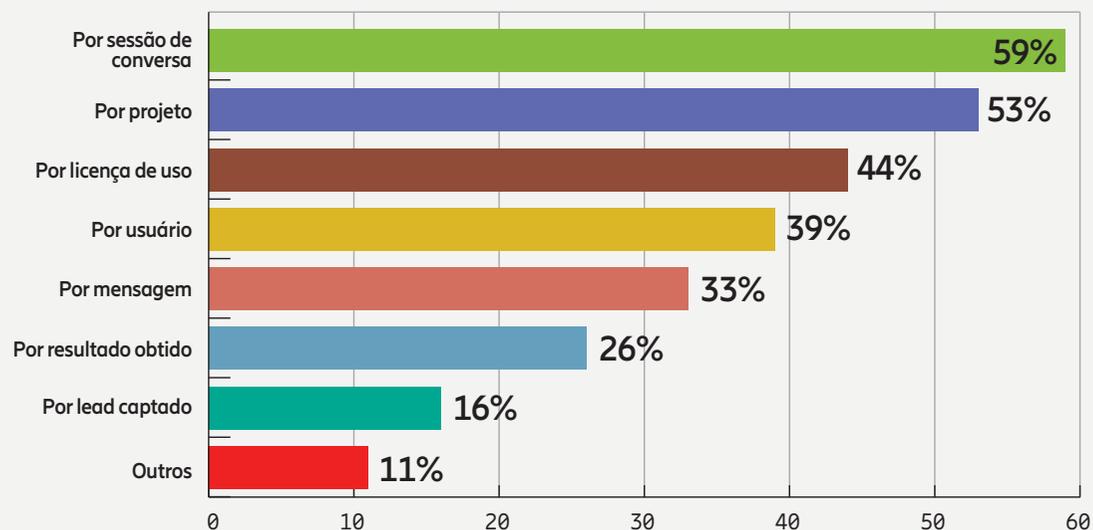
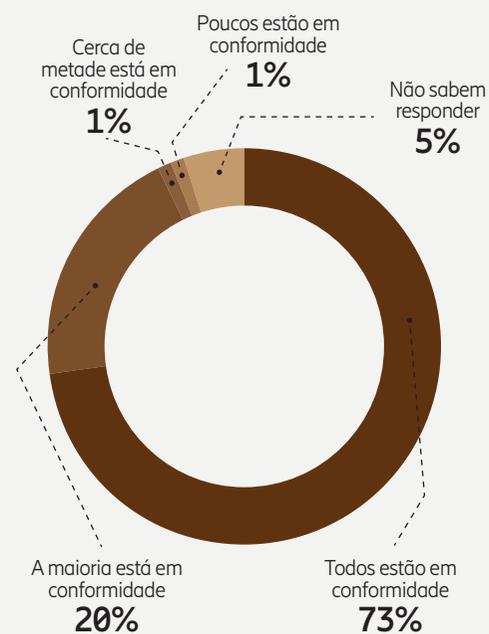


GRÁFICO 22

ADEQUAÇÃO DOS ROBÔS À LGPD

Pergunta: Sobre o cumprimento da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), você diria que os bots em atividade criados pela sua empresa ou usando a sua tecnologia...

Base: 94 empresas que produzem bots





## Com a palavra: os grandes usuários de bots

Pela primeira vez, esta pesquisa abre espaço para ouvir empresas que utilizam bots como meio de interação com seus clientes. Foi disponibilizado um questionário separado para a participação delas. Ao todo, 21 empresas participaram. Trata-se de uma amostra pequena no universo de 58 mil bots ativos no País. Contudo, é um grupo de alta qualidade, pois nele estão incluídos: duas grandes operadoras de telecom, três grandes seguradoras, duas grandes empresas do setor financeiro, uma grande indústria de bens de consumo e uma grande empresa do entretenimento. Juntas, as 21 respondentes somam 23,9 milhões de sessões/mês com seus chatbots atendendo a 12,3 milhões de usuários únicos/mês.

Os bots de 62% dessas empresas possuem nome próprio (Gráfico 23) e 38% são representados por um avatar (Gráfico 24). Pouco mais da metade (57%) foram lançados antes da pandemia, enquanto uma parcela significativa (43%) são neobots, nascidos a partir de 2020 (Gráfico 25).

Corroborando o que relataram os desenvolvedores, o WhatsApp lidera com folga como o canal preferido para robôs de conversação: nele estão os bots de 95% das empresas respondentes. Em seguida vêm sites na web (62%) e aplicativos móveis (57%) – Gráfico 26.

Todos os bots das empresas participantes atuam em atendimento ao cliente (Gráfico 27). E vale notar que mais da metade (52%) realizam vendas.

71% utilizam processamento de linguagem natural (PLN) em português para permitir que o consumidor escreva livremente o que deseja (Gráfico 28). E 81% contam com equipes próprias de curadoria do conhecimento dos bots (Gráfico 29). Além disso, 86% oferecem transbordo para um atendente humano quando o robô não compreende a intenção do cliente (Gráfico 30).

Todas as empresas participantes acreditam que o uso de chatbot aumentou a satisfação de seus clientes (Gráfico 31). 81% afirmam que os robôs de conversação geraram uma redução de custos (Gráfico 32) e 62% relatam que houve um aumento de vendas graças ao uso desse tipo de atendimento automatizado (Gráfico 33).

GRÁFICO 23

### PROPORÇÃO DE EMPRESAS RESPONDENTES CUJO CHATBOT POSSUI NOME PRÓPRIO

**Pergunta:** O chatbot da sua empresa tem um nome próprio?

**Base:** 21 empresas que possuem chatbot para atendimento ao cliente





GRÁFICO 24

### PROPORÇÃO DE EMPRESAS RESPONDENTES CUJO CHATBOT POSSUI UM AVATAR

**Pergunta:** O chatbot da sua empresa tem um avatar (ou seja, o desenho de um personagem que o represente)?

**Base:** 21 empresas que possuem chatbot para atendimento ao cliente

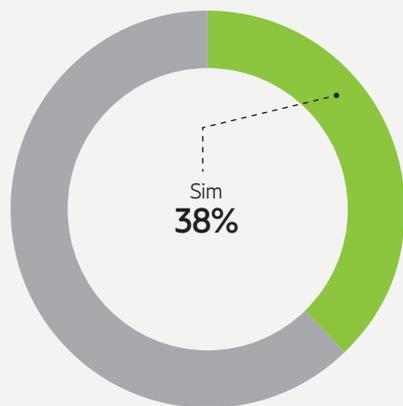


GRÁFICO 25

### QUANDO FOI CRIADO O BOT DA SUA EMPRESA?

**Pergunta:** Marque em qual ano foi lançada a primeira versão do chatbot da sua empresa

**Base:** 21 empresas que possuem chatbot para atendimento ao cliente

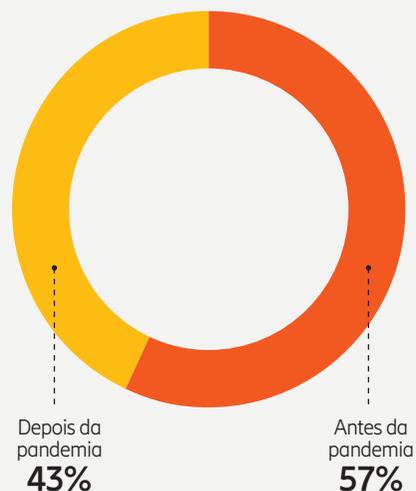


GRÁFICO 26

### DISTRIBUIÇÃO DOS BOTS POR CANAL

**Pergunta:** Marque em quais canais o chatbot da sua empresa está presente

**Base:** 21 empresas que possuem chatbot para atendimento ao cliente

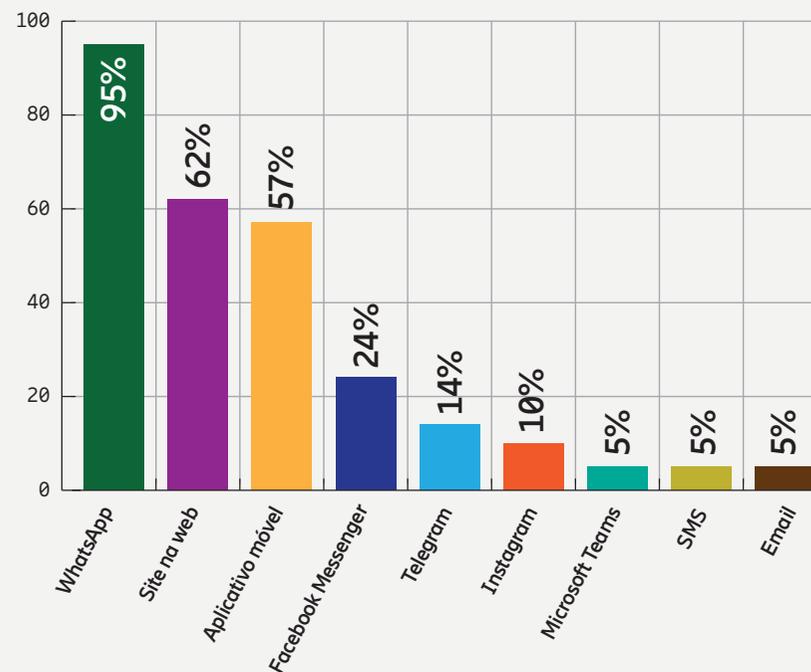




GRÁFICO 27

### DISTRIBUIÇÃO DOS BOTS POR FINALIDADE

**Pergunta:** Marque quais as finalidades do chatbot da sua empresa

**Base:** 21 empresas que possuem chatbot para atendimento ao cliente

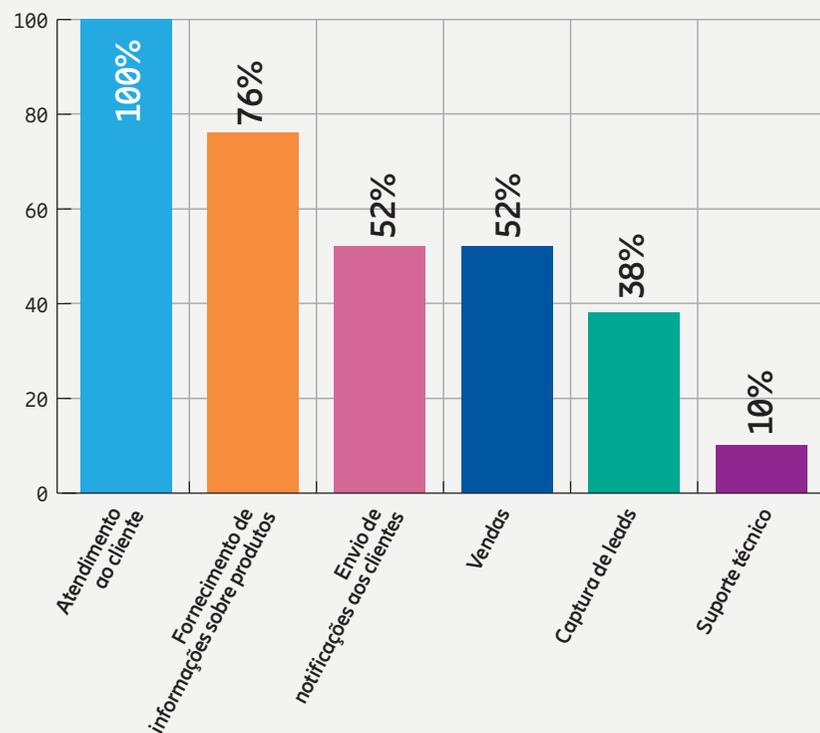


GRÁFICO 28

### PROPORÇÃO DE BOTS QUE USAM PROCESSAMENTO DE LINGUAGEM NATURAL

**Pergunta:** O chatbot da sua empresa utiliza processamento de linguagem natural (ou seja, é capaz de entender a intenção em determinadas frases escritas pelo consumidor e respondê-las)?

**Base:** 21 empresas que possuem chatbot para atendimento ao cliente

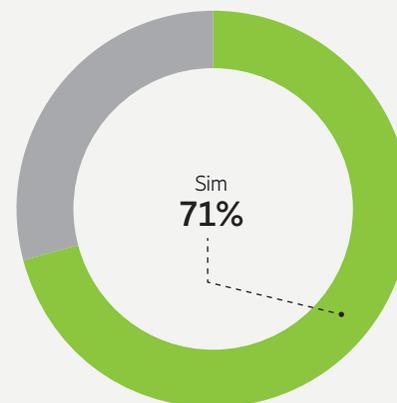


GRÁFICO 29

### PROPORÇÃO DE EMPRESAS RESPONDENTES QUE CONTAM COM EQUIPE PRÓPRIA DE CURADORIA DO BOT

**Pergunta:** Sua empresa conta com uma equipe própria de curadores para o chatbot?

**Base:** 21 empresas que possuem chatbot para atendimento ao cliente

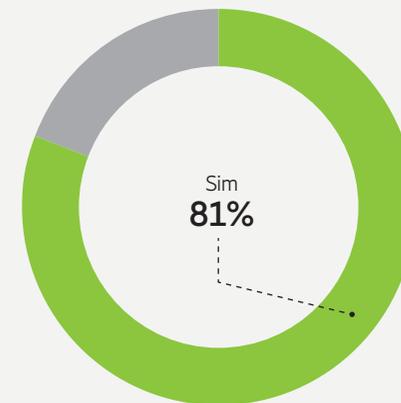




GRÁFICO 30

PROPORÇÃO DE BOTS QUE REALIZAM TRANSBORDO PARA ATENDENTE HUMANO QUANDO NÃO CONSEGUEM ENTENDER A INTENÇÃO DO CONSUMIDOR

**Pergunta:** O chatbot da sua empresa direciona a conversa para um atendente humano quando não consegue entender a intenção do consumidor?

**Base:** 21 empresas que possuem chatbot para atendimento ao cliente

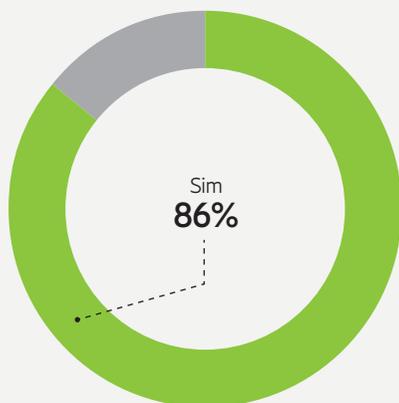


GRÁFICO 31

PROPORÇÃO DE EMPRESAS RESPONDENTES NAS QUAIS A SATISFAÇÃO DO CLIENTE AUMENTOU GRAÇAS AO USO DO CHATBOT

**Pergunta:** O chatbot aumentou a satisfação dos clientes da sua empresa?

**Base:** 21 empresas que possuem chatbot para atendimento ao cliente

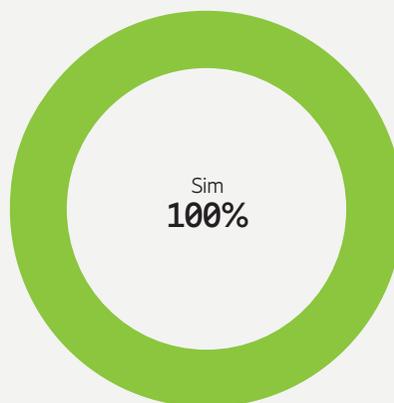


GRÁFICO 32

PROPORÇÃO DE EMPRESAS RESPONDENTES NAS QUAIS OS CUSTOS FORAM REDUZIDOS GRAÇAS AO USO DO CHATBOT

**Pergunta:** O chatbot reduziu os custos da sua empresa com atendimento?

**Base:** 21 empresas que possuem chatbot para atendimento ao cliente

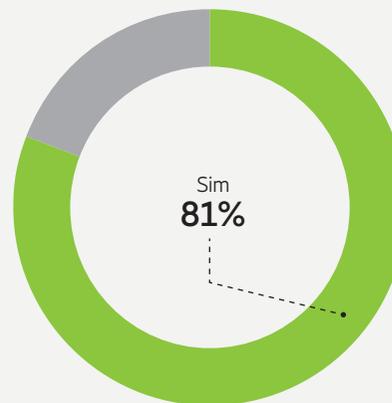
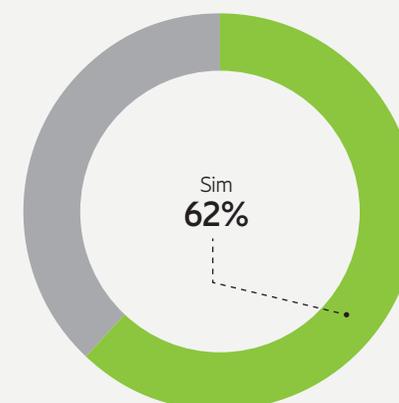


GRÁFICO 33

PROPORÇÃO DE EMPRESAS RESPONDENTES NAS QUAIS AS VENDAS AUMENTARAM GRAÇAS AO USO DO CHATBOT

**Pergunta:** O chatbot aumentou as vendas da sua empresa?

**Base:** 21 empresas que possuem chatbot para atendimento ao cliente





## Conclusões

O mercado brasileiro de bots segue em expansão, tanto em quantidade de robôs em operação quanto na sua diversidade de aplicações. A satisfação das empresas com a utilização dessa tecnologia indica que sua adoção será aprofundada nos próximos anos, com a implementação de recursos ainda mais sofisticados, como inteligência artificial, análise de dados em tempo real e biometria.

Paralelamente, o Brasil está em plena transição de uma primeira fase de bots meramente informacionais para uma segunda fase, com bots transacionais. Os bancos já deram esse passo, permitindo uma série de ações através de chatbots, e os varejistas estão realizando essa transformação neste momento, com a oferta de experiência de compra fim a fim dentro de uma conversa com o robô.

Na disputa entre canais, o WhatsApp conseguiu aprovar junto ao mercado o seu modelo de negócios de cobrança por sessão, seja ela iniciada pelo consumidor ou pela

empresa, e se consolidou ainda mais na liderança do mercado de bots. Entretanto, vale ficar de olho na evolução do RCS, que promete ganhar uma versão básica criada pelas operadoras para substituir o SMS, e também no Telegram, que a cada ano aumenta sua base instalada no Brasil.

Por fim, a consolidação deve seguir acontecendo ao longo dos próximos anos, mas, tendo em vista o forte interesse de empresas e de consumidores pelo atendimento automatizado conversacional, é razoável prever que haverá espaço para players com soluções especializadas em determinados nichos ou finalidades, mantendo o mercado diversificado e pujante.





## GUIA DE DESENVOLVEDORES DE BOTS NO BRASIL

Este guia é composto de empresas que fazem parte do ecossistema brasileiro de bots, abrangendo aquelas que produzem bots para terceiros; que fornecem soluções para o desenvolvimento de bots; ou que estão direta ou indiretamente associadas a esse ecossistema.

### 4mooney

www.4mooney.com  
gabriel.jorio@4mooney.com

### Aarim

aarim.com  
comercial@aarim.com  
(21) 96704-0321

### Accenture

accenture.com/br-pt/services/  
ai-artificial-intelligence-index  
conversational-ai@accenture.com  
(11) 5188-3000

### Aivo

https://www.aivo.co/  
sales@aivo.co



ASC Brazil  
ascSac.com.br  
comercial@ascbrazil.com.br  
(11) 3514-9600

### Baruk

www.baruk.me  
comercial@baruk.me

### BlueLab

www.bluelab.com.br  
contato@bluelab.com.br

### Botmaker

www.botmaker.com  
salesbr@botmaker.com

### Botnicks

https://www.botnicks.com  
contato@botnicks.com

### Botset

http://botset.net/  
rafael@botset.net  
(12) 99110-0783

### BRBots SA

brbotssa.com.br  
info@brbotssa.com.br  
(11) 2391-2687

### Callflex+VoxAge

www.callflex.com.br  
contato@callflex.com.br  
(11) 3320-7900

### Cellere

www.cellere.com.br  
marketing@cellere.com.br  
(19) 3209-0920

### Certsys

www.certsys.com.br  
digital@certsys.com.br  
(11) 5084-2984

### CM.com

www.cm.com  
ronald.bragarbyk@cm.com  
(11) 98439-4960



### Code7

<http://code7.com/>

### Compass.uol

<https://compass.uol/>  
[boris.garafulic@compasso.com.br](mailto:boris.garafulic@compasso.com.br)

### CPQD - Centro de Pesquisa e Desenvolvimento

[www.cpqd.com.br](http://www.cpqd.com.br)  
José Garcia da Costa Neto (Dir. Comercial)  
(11) 94728-3747  
[jneto@cpqd.com.br](mailto:jneto@cpqd.com.br)

### CXDS

[www.cxds.com.br](http://www.cxds.com.br)  
[it@cxds.com.br](mailto:it@cxds.com.br)  
(34) 99996-6360

### De Pieri Comunicação

[www.depiericomunicacao.com.br](http://www.depiericomunicacao.com.br)  
[falecom@depiericomunicacao.com.br](mailto:falecom@depiericomunicacao.com.br)  
(11) 3714-3464

### Digitro Tecnologia S/A

[digitro.com](http://digitro.com)  
[daniло.kutenski@digitro.com](mailto:daniло.kutenski@digitro.com)  
(48) 32817273

### Digivox

<https://digivox.com.br/>



**DialMyApp Brasil**  
[www.dialmyapp.com](http://www.dialmyapp.com)  
[fabio.bottini@dialmyapp.com](mailto:fabio.bottini@dialmyapp.com)  
+55 11 98123-0444

### Droz

<https://meudroz.com>  
Douglas Pucci  
[dpucci@coaktion.com](mailto:dpucci@coaktion.com)  
(11) 94757-8616

### Edi digital

[www.edi.digital](http://www.edi.digital)  
[eduardo@edi.digital](mailto:eduardo@edi.digital)  
(21) 98165-6789

### Elife

<https://elifecom.br/>  
(11) 2339 4928

### Extreme Digital Solutions

<https://www.extremedigital.com.br/eds>  
[elaine.machado@extreme.digital](mailto:elaine.machado@extreme.digital)

### Fintalk S.A.

[www.fintalk.ai](http://www.fintalk.ai)  
[comercial@fintalk.ai](mailto:comercial@fintalk.ai)  
(11) 98448-0707

### FireFly

[www.firefly.bot](http://www.firefly.bot)  
[contato@firefly.bot](mailto:contato@firefly.bot)  
(41) 3018-6559

### Five Dev

[www.fivedev.com.br](http://www.fivedev.com.br)  
[comercial@fivedev.com.br](mailto:comercial@fivedev.com.br)  
(11) 97513-5719



**Fortics**  
[fortics.com.br](http://fortics.com.br)  
[contato@fortics.com.br](mailto:contato@fortics.com.br)  
0800 367-8427

### Futurotec/Escallo

<https://escallo.com.br>  
[comercial@escallo.com.br](mailto:comercial@escallo.com.br)



**GETBOTS**  
[getbots.com.br](http://getbots.com.br)  
[oi@getbots.com.br](mailto:oi@getbots.com.br)  
(11) 5197-9999

### Globalbot

<https://globalbot.com.br>  
[comercial@globalbot.com.br](mailto:comercial@globalbot.com.br)  
(48) 3207-0007

### Grupo Intercompany

<https://solic.app.br>  
[solic@intercompany.com.br](mailto:solic@intercompany.com.br)  
(11) 3437-5199

### GSW Software

[gsw.com.br](http://gsw.com.br)  
[debora@gsw.com.br](mailto:debora@gsw.com.br)

### Guide121

[www.guide121.com](http://www.guide121.com)  
[mariana.lucas@guide121.com](mailto:mariana.lucas@guide121.com)  
(11) 94981-1077

### Gupshup Inc

[www.gupshup.io](http://www.gupshup.io)  
[leonardo@gupshup.io](mailto:leonardo@gupshup.io)  
(11) 94269-6633

### GVP INFORMÁTICA LTDA

<https://www.gvp.com.br/>  
[Relacionamento@gvp.com.br](mailto:Relacionamento@gvp.com.br)  
(11) 4890 1100

### Haaify

<http://www.haaify.com>  
[daniel.ferreira@haaify.com](mailto:daniel.ferreira@haaify.com)  
(31) 99163-8068

### Hagens

Hagens.com.br  
Leo del Castillo  
(19) 991756709

### Helena App

https://helena.app  
contato@helena.app  
(11) 4003-7752  
WhatsApp: (11) 4003-7752

### Heptágono Consultoria

http://www.heptagono.com.br  
contato@heptagono.com.br

### Hi Platform

www.hiplatform.com  
contato@hiplatform.com  
(11) 3588-6700

### IBM Brasil

https://www.ibm.com/br-pt  
0800-701 4262

### Icaro Tech

www.icarotech.com  
sales@icarotech.com  
(19) 3731-8300

### Inbenta

www.inbenta.com.br  
flisboa@inbenta.com  
(11) 3075-2819

### Inbot Assistentes Virtuais

https://www.inbot.com.br/  
comercial@inbot.com.br  
(11) 97344-8511

### Indigosoft tecnologia SA

https://www.indigosoft.com.br/  
comercial@indigosoft.com.br

### Infobip

https://www.infobip.com/  
Giovanna.Dominiquini@Infobip.com  
(11) 3900-1300



## Interactive Media

Interactive Media  
www.imnet.com | www.phonemybot.com  
acavalcanti@imnet.com  
(11) 98378-2121

### Inventtis Software Consultoria - EIRELI

https://inventtis.com  
Luiz Guilherme Ramos Leão  
(11) 93931-4446

### IT Lean

itlean.com.br  
leanbot@itlean.com.br  
(11) 5505-0409

# Convidamos alguns dos maiores especialistas em assistência virtual para responder: O que o Chat-experience da Guide121 pode fazer por seu negócio?

**Agendar serviços, consultar extratos, checkout express.**

Mel, assistente do Hot Beach

**Atender diversos clientes ao mesmo tempo.**

Sol, assistente da Aviva

**Levar comodidade e eficiência à experiência do cliente.**

Nai, assistente do Wyndham Foz do Iguaçu

**Vender muito e de forma eficiente.**

Bel, assistente da Belvitur

**Ter a inteligência de dados dos seus sonhos.**

Samir, assistente do Viagem Dubai

**Estar presente 24/7, tirar dúvidas e dar informações.**

Fred, assistente do My Mabu

**Conectar-se ao seu cliente do jeito mais inteligente.**

Izi, assistente da Guide121



Aponte a câmera do celular e agende uma demonstração

 [guide121.com](https://guide121.com)

 @guide121

 @guide.121

# Guide121

Mais que chatbot.  
É Chat-experience.



### JOCO

www.joco.com.br  
contato@joco.com.br  
(21) 99969-8868

### Kore.ai

https://kore.ai/  
info.brasil@kore.com

### Kukac Soluções Cognitivas e Consultoria Ltda

www.kukac.com.br  
Geraldo Lima  
(31) 98814-9186/(31) 3286-3190

### Lab245 Software

lab245.com  
comercial@lab245.com  
Kátia Ferreira

### Letalk

letalk.com.br  
leticia@letalk.com.br  
(31) 99279-4500

### LivePerson

https://www.liveperson.com/  
atarlarico@liveperson.com.br  
(11) 97532-3300

### Matrix do Brasil

https://www.matrixdobrasil.com.br/  
comercial@matrixdobrasil.com.br / 0800  
604 5555

### Mobi2buy (M2B Serviços Inteligentes de Telecom Ltda)

https://mobi2buy.com  
polika@mobi2buy.com  
(21) 99524-2015

### Mundiale

mundiale.com.br

### MUTANT

mutant.com.br  
sales@mutant.com.br

### Neotalk

https://neotalk.net.br/  
Ricardo Fonseca  
(11) 99923 9792

### Nuance Communications (a Microsoft Company)

www.nuance.com/omni-channel-  
customer-engagement.html  
eduardo.ligeiro@nuance.com  
(21) 99523 5763

### Nvoip

https://www.nvoip.com.br  
comercial@nvoip.com.br  
08008783122

### Olos Tecnologia

www.olos.com.br  
comercial@olos.com.br  
(11) 2281-1650

### ONBOARD

https://www.onboardmobility.com  
luiz@onboardmobility.com  
(19) 99711-4077

### Open Labs

www.openlabs.com.br  
ricardo-oliveira-silva@openlabs.com.br  
(11) 96778-2987

### Plusoft

plusoft.com  
comercial@plusoft.com

### PROA.AI

www.proa.ai  
contato@proa.ai  
(11) 91472-8480

### Qualitor Software

www.qualitor.com.br  
contato@qualitor.com.br

### Robbu

www.robby.global  
Franciso.dabus@robby.global  
(11) 2626-5327

### Sinch

https://www.sinch.com/  
comercial@sinch.com

### Smart NX

www.smartnx.com  
comercial@smartnx.com  
(32) 3212-2119

### smarters

https://smarte.rs/  
hello@smarte.rs

### Snapbot

www.snapbot.com.br  
vendas@snapbot.com.br

### Stefanini Group

www.stefanini.com  
comercial.woopi@stefanini.com

### Take Blip

take.net  
comercial@take.net  
(31) 3349-6201

### Tatodesk

www.tatodesk.com  
moises.simoies@tatodesk.com  
(81) 99549-2882

### Technisys

https://www.technisys.com/pt-br/  
marketing@technisys.com  
(11) 99930-9666

### TechSolution

https://www.techsolution.store/  
rafael.takamura@techsolution.tec.br  
(11) 97424-8889

### TLD TeleData

www.tld.com.br



### Total Branding

www.totalbranding.com.br  
paula.araujo@totalbranding.com.br

### Trestto Tecnologia e Inovação

www.trestto.com.br  
comercial@trestto.com.br  
(11) 4968-8968

### Ubots

ubots.com.br  
contato@ubots.com.br  
(51) 3508-9315

### UpperSoft

https://uppersoft.com.br  
yan@uppersoft.com.br  
(27) 99799-9024

### Usodigital

https://usodigital.com.br/  
andre@usodigital.com.br  
(11) 99910-9425

### Vectax

www.vectax.com.br  
wanderley@vendanozap.com.br

### Velip

www.velip.com.br  
comercial@velip.com.br  
(11) 3557-4600 (Fixo e WhatsApp)

### ViaCognitiva

www.viacognitiva.com.br  
vera.borges@viacognitiva.com.br  
(11) 98449-9925

### Virtual Connection

www.virtualconnection.com.br  
analie.peligrinelli@vconnection.com.br

### Voice technology

www.voicetechnology.com.br  
info@voicetechnology.com.br

### Weni

https://weni.ai  
contato@weni.ai  
(82) 3022-5978

### Zenvia

https://www.zenvia.com



## QUEM SOMOS



### SOBRE MOBILE TIME

Mobile Time é um site jornalístico de notícias diárias sobre a indústria móvel, com foco no segmento de conteúdo e serviços para smartphones.

[www.mobiletime.com.br](http://www.mobiletime.com.br)

# Conheça outras pesquisas Panorama Mobile Time/Opinion Box



Pesquisa semestral que monitora quais os aplicativos mais usados pelos brasileiros



Pesquisa semestral que monitora quais os aplicativos mais usados pelos brasileiros



Pesquisa semestral que verifica quais os aplicativos mais presentes na homescreen do smartphone brasileiro



Pesquisa que identifica o perfil do parque brasileiro de smartphones em atividade e as preferências dos consumidores nacional na hora de escolher um novo celular.



Pesquisa anual sobre o hábito de uso de smartphones por crianças de 0 a 12 anos



Pesquisa sobre uso de senhas e biometria digital através de smartphones



# Mobilidade.

Esse é o **nosso** mundo.



Assine o Newsletter do Mobile Time e receba de segunda a sexta as últimas novidades do mundo da tecnologia móvel, incluindo matérias e entrevistas exclusivas produzidas por jornalistas especializados!



[www.mobiletime.com.br](http://www.mobiletime.com.br)

AS PESQUISAS ESTÃO DISPONÍVEIS PARA DOWNLOAD  
EM [WWW.PANORAMAMOBILETIME.COM.BR](http://WWW.PANORAMAMOBILETIME.COM.BR)