

PANORAMA



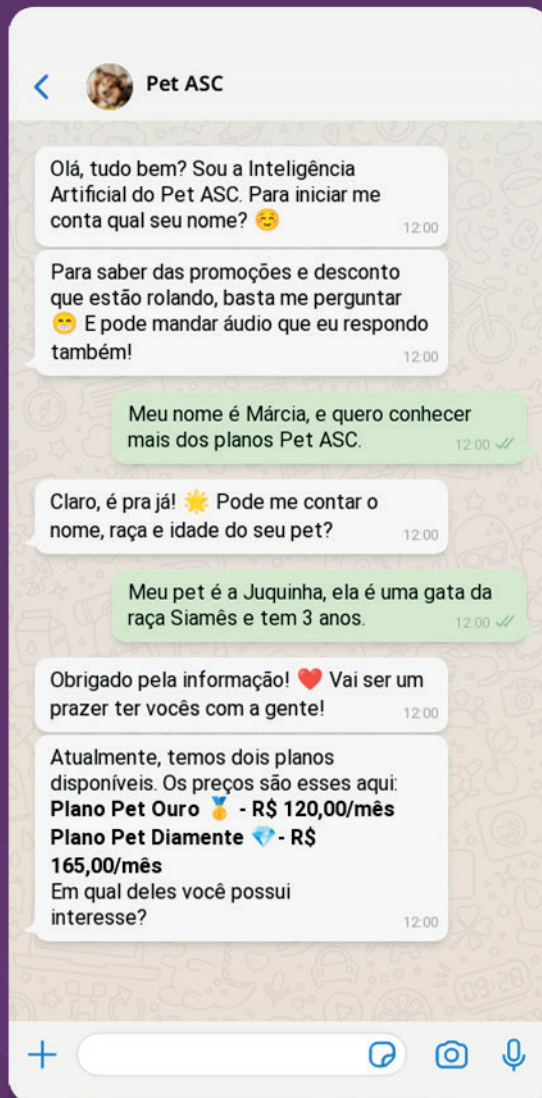
MAPA DO ECOSSISTEMA BRASILEIRO DE BOTS 2024

OUTUBRO | 2024





ASC
SAC By **ASC**
MULTICANAIS DE ATENDIMENTO



+ ChatGPT + Gemini

Conte com as melhores Inteligências Artificiais dentro da plataforma ASC SAC! Elas auxiliam os atendentes com traduções, sugestões de melhores respostas e avaliações práticas.

Múltiplas jornadas de mensagens atreladas à Inteligência Artificial

Fidelização

Vendas

Atração



ascsac.com.br
(11) 3514-9600
(34) 3257-6000
comercial@ascbrazil.com.br

Meta
Business Partner



Panorama geral

O Brasil é um dos maiores mercados de robôs de conversação no mundo. O atendimento digital automatizado se espalhou pelas mais diferentes verticais, primeiramente naquelas com grande volume de contatos diários, como bancos, operadoras de telecom, redes varejistas e operadoras de planos de saúde. Nelas, os chatbots resolvem os problemas mais simples e repetitivos, reservando para os atendentes humanos os pedidos mais complexos. O equilíbrio na combinação entre robôs e humanos tem obtido resultados positivos, conferindo maior eficiência no atendimento e, logo, aumentando a satisfação dos clientes.

Mais recentemente, o advento da inteligência artificial generativa ampliou os casos de uso para robôs de conversação. É como se os chatbots tivessem ficado mais inteligentes — e de fato ficaram. Agora podem exercer o papel de consultores,

mantêm conversas mais longas e fluidas, e atuam como vendedores. Ainda há um pouco de resistência das empresas em colocar essa tecnologia para conversar diretamente com os clientes, em razão do risco de “alucinações”, embora já existam técnicas cada vez mais sofisticadas para minimizar esses riscos, como o uso dos chamados “guardrails”, que restringem o conhecimento do bot. Como primeiro passo, muitas empresas estão optando em usar a IA generativa como um copiloto para auxiliar os atendentes humanos. Mas um próximo passo natural é aplicar a tecnologia no contato direto com o cliente em determinadas situações mais controladas.

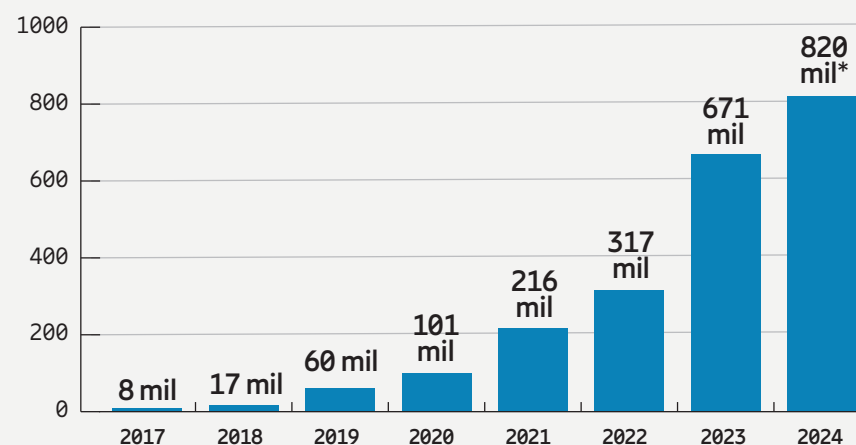
Mobile Time estima que 820 mil chatbots já tenham sido desenvolvidos no Brasil, com base nos dados fornecidos pelas 64 empresas que responderam ao questionário da pesquisa este ano e cruzados com o histórico de dados coletados nas edições

GRÁFICO 1

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

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

Base em 2024: 64 empresas que produzem bots



*Estimativa cruzando dados coletados este ano com o histórico dos anos anteriores.



SOBRE ESTE RELATÓRIO E SEU AUTOR

Esta pesquisa foi elaborada com base nas respostas de 64 empresas que desenvolvem robôs de conversação ou que fornecem ferramentas para tal, coletadas através de questionário online entre os meses de junho e agosto de 2024. 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 24 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 - Outubro de 2024.**



GRÁFICO 2

CENÁRIO ATUAL 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 sessões (atendimentos) realizadas por eles?

Base: 64 empresas que produzem bots

164
mil bots em operação*

705
milhões de sessões por mês*

Média de **4,3** mil
sessões/mês por bot

*Estimativa cruzando dados coletados este ano com o histórico dos anos anteriores.

anteriores, o que representa um crescimento de 22% em um ano (Gráfico 1). Desse total, 164 mil bots estão em operação no Brasil, somando 705 milhões de atendimentos (sessões) por mês, média de 4,3 mil/mês por bot (Gráfico 2).

A partir desta edição, o volume de sessões/mês será usado no lugar do volume de mensagens/mês como principal métrica operacional dos bots. Medir a quantidade de conversas é mais relevante do que a quantidade de mensagens dentro delas. Na interface conversacional, o que importa é a qualidade e a assertividade da conversa, não o número de mensagens trocadas.



A consolidação da IA generativa

Os chatbots podem ser divididos em três gerações, de acordo com a sua tecnologia de conversação. A primeira geração consiste no uso de árvores decisórias, ou URAs de texto, como também são conhecidas. Nelas, a conversa é guiada por um roteiro pré-definido, em que o interlocutor precisa escolher entre opções pré-definidas e as respostas do robô já estão escritas.

A segunda geração é caracterizada pelo uso de processamento de linguagem natural (PLN), uma técnica de inteligência artificial capaz de identificar a intenção do interlocutor humano a partir da identificação de algumas palavras-chave pré-definidas. As respostas do robô são escritas previamente, mas podem ser completadas com dados buscados em tempo real a partir de APIs de sistemas. Entre os motores de PLN mais conhecidos estão Watson, da IBM, DialogFlow, do Google, e Luis, da Microsoft.

A terceira geração dos bots surge com a IA generativa. Com ela, os robôs usam grandes modelos de linguagem, ou LLMs, na sigla em inglês, para

criarem respostas de maneira instantânea, em vez de textos pré-escritos por humanos. Além disso, são capazes de guardar na memória o contexto e o histórico das conversas, o que torna o diálogo mais fluido e natural.

O lançamento do ChatGPT no fim de 2022 foi um marco tecnológico que alterou profundamente o mercado de bots no mundo inteiro, popularizando o conceito de IA generativa. Essa novidade alterou a experiência com assistentes virtuais. Se antes a jornada podia ser interrompida porque determinado caminho não estava previsto na árvore decisória ou porque o motor de PLN não era capaz de identificar a intenção do usuário, com a IA generativa isso dificilmente acontece — a não ser que o desenvolvedor tenha programado para restringir algum assunto. É uma lógica inversa para a construção dos robôs: em vez de definir sobre o que ele consegue falar, é preciso definir sobre o que ele não deve falar.

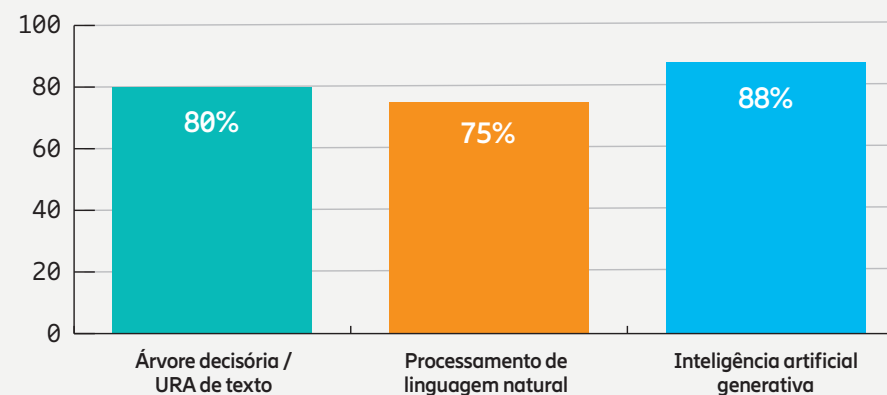
Em menos de dois anos, a inteligência artificial generativa se consolidou como a principal tecnologia de conversação empregada pelos desenvolvedores de bots no Brasil, superando o processamento de linguagem natural (PLN) e as árvores

GRÁFICO 3

AS TECNOLOGIAS DE CONVERSAÇÃO

Pergunta: Os robôs de conversação podem ser divididos em três grupos, de acordo com a tecnologia utilizada por trás da sua capacidade conversacional: **1)** Árvore decisória/URA de texto: a conversa é conduzida pelo robô, que oferece opções na forma de botões ou de menu; **2)** Processamento de linguagem natural (PLN): o robô está integrado a um motor de IA capaz de reconhecer a intenção a cada texto/fala do usuário (exemplos de motores de PLN: IBM Watson, Microsoft Luis etc). Dependendo da intenção identificada, ele devolve respostas que já estavam pré-escritas; **3)** Inteligência artificial generativa: o robô está integrado a um ou mais LLMs (large language models) e é capaz não apenas de entender o que o usuário escreve/fala, como também gerar uma nova resposta a cada solicitação, em vez de usar respostas pré-escritas. Quais desses tipos de tecnologias a sua empresa utiliza atualmente nos robôs de conversação que desenvolve?

Base: 64 empresas que produzem bots





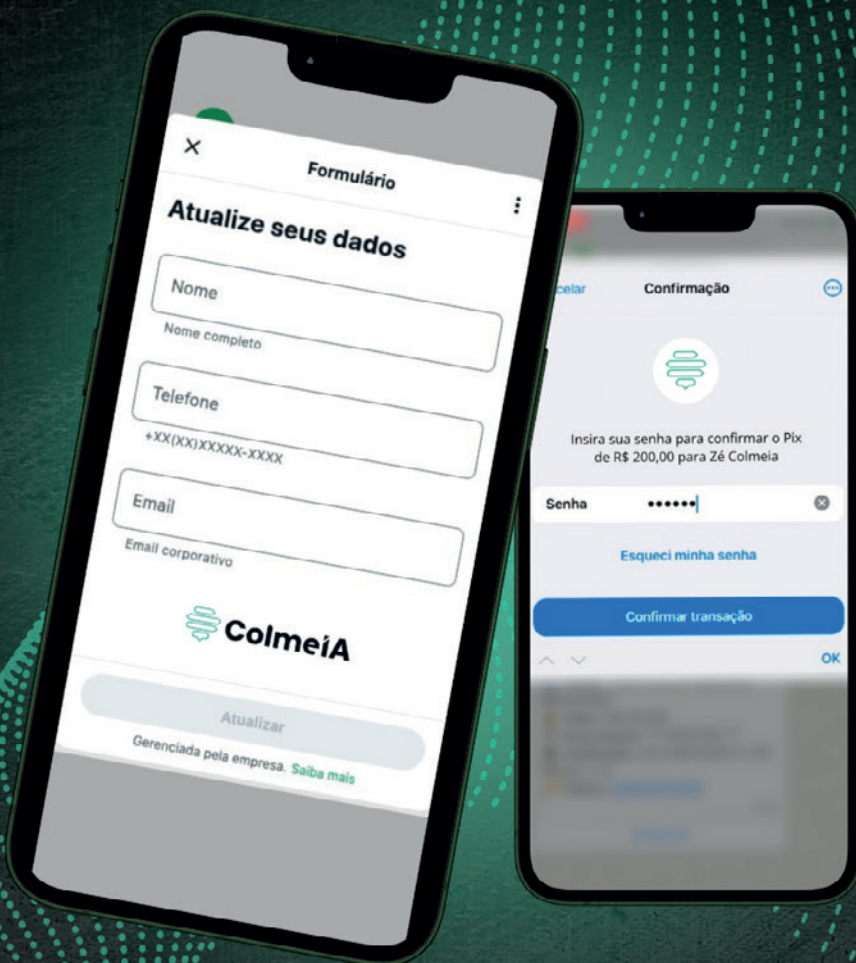
Jornadas digitais multicanais de última geração

Completo, avançado e rápido: chatbot, marketing, service, analytics & CRM. Experiências sofisticadas estilo assistente pessoal (AI), guiadas ou mistas em poucos dias.



Corporativo: plugue seu BI em nosso DW *real time*, versões sem *downtime*, análise de funil, testes A&B, integração de sistemas, embutido em CRM. Resolva problemas complexos com nossa Multistrategy AI.

A **solução corporativa definitiva** que
vai **transformar** seu atendimento



Solicite sua demonstração



colmeia.cx



GRÁFICO 4

PROPORÇÃO MÉDIA DE BOTS COM IA GENERATIVA POR DESENVOLVEDOR

Pergunta: Do total de bots em atividade criados pela sua empresa, aproximadamente quantos usam IA generativa?

Base: 59 empresas que produzem bots e trabalham com LLMs

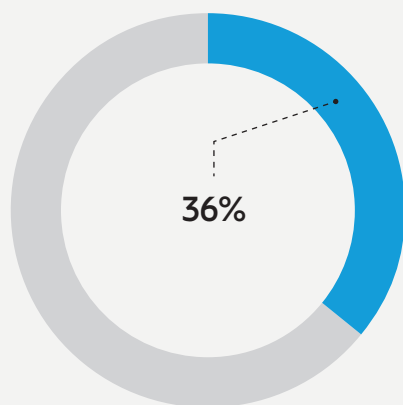
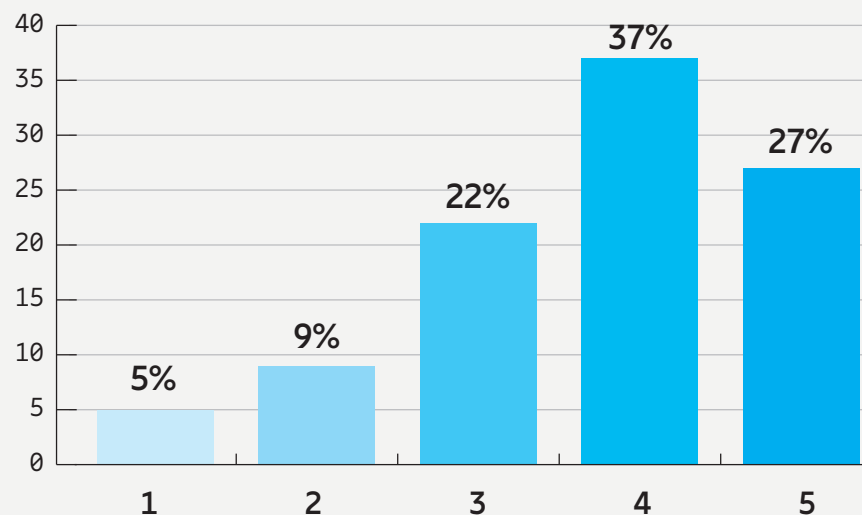


GRÁFICO 5

EXPECTATIVA DE DEMANDA DE BOTS COM IA GENERATIVA

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 com IA generativa na sua empresa este ano no Brasil está sendo...

Base: 64 empresas que produzem bots



decisórias/URAs de texto. Atualmente, 88% das empresas que produzem bots no país utilizam IA generativa, ante 80% que ainda empregam árvores decisórias/URAs de texto e 75% que usam PLN (Gráfico 3). Um ano atrás, 60% dos desenvolvedores já utilizavam IA generativa, de acordo com a edição anterior deste relatório.

Outro indicativo da consolidação dessa tecnologia é que, entre os desenvolvedores que a adotaram, em média, 36% dos bots criados usam em alguma medida IA generativa (Gráfico 4). Um ano atrás o percentual era irrisório.

A demanda do mercado por bots com IA generativa aumentou muito em um ano. Em uma escala de 1 a 5, em que 1 significa muito baixa, e 5 significa muito alta, 64% dos desenvolvedores deram notas 4 ou 5 (Gráfico 5). Na edição de 2023 do relatório, esse percentual era de 49%.

O fornecedor de LLM mais utilizado pelos desenvolvedores brasileiros é a OpenAI, citada por 68% das empresas respondentes, seguido por Meta (10%), Google (10%) e Anthropic (5%) – Gráfico 6. Vale ressaltar, contudo, que é cada vez



mais comum trabalhar combinando mais de um LLM de fornecedores diferentes, acionados de acordo com critérios pré-definidos para cada solução.

Outro ponto importante a se ressaltar é que essas três gerações de tecnologias de conversação também podem ser combinadas em um mesmo chatbot. Ou seja, uma não exclui a outra. Dependendo do momento da jornada ou da informação desejada pelo cliente, pode ser mais rápido, mais barato e mais simples trabalhar com uma árvore decisória ou com PLN do que com IA generativa. Vários desenvolvedores já perceberam isso e propõem a seus clientes chatbots com soluções híbridas de conversação, mesclando as três tecnologias de acordo com a situação.

No mercado de PLN, o mais comum são desenvolvedores que usam motores com desenvolvimento próprio (57% dos respondentes) – em geral são combinações de vários motores disponíveis no mercado (Gráfico 7).

GRÁFICO 6

PRINCIPAIS FORNECEDORES DE LLM

Pergunta: Qual é o fornecedor de LLM mais usado em seus bots?

Base: 59 empresas que produzem bots e trabalham com LLMs

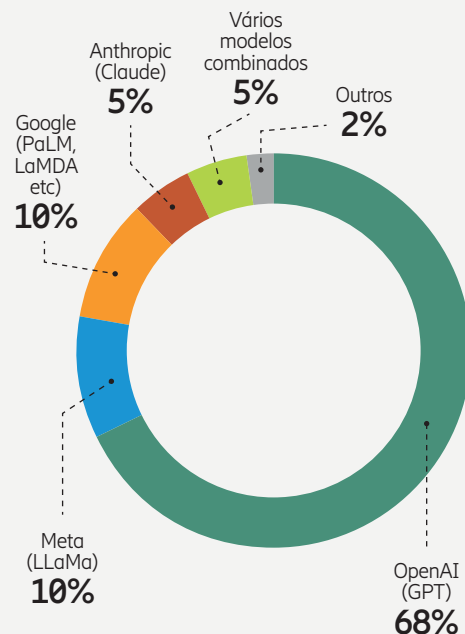
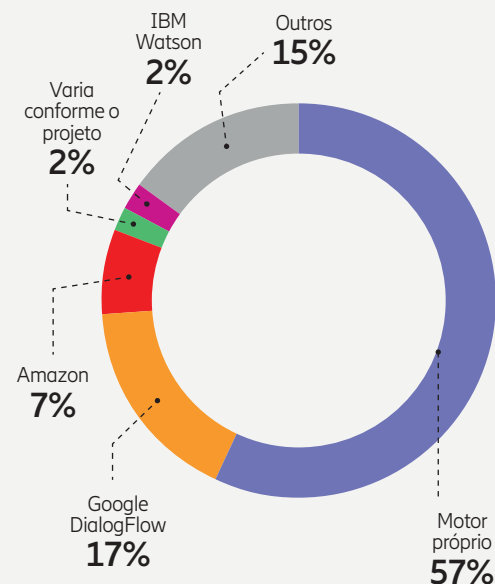


GRÁFICO 7

PRINCIPAIS FORNECEDORES DE PLN

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

Base: 54 empresas que produzem bots e que trabalham com PLN





Outras tecnologias: dos bots transacionais à autenticação biométrica

Os primeiros robôs de conversação eram meramente informativos. Basicamente tiravam dúvidas sobre produtos e serviços, com respostas pré-escritas a partir de FAQs ou outras fontes de dados similares.

Depois, pouco a pouco, foram ficando mais complexos e se conectando com sistemas corporativos, como CRMs, ERPs, plataformas de billing etc. Desta forma, além de buscarem informação em tempo real, começaram também a ser capazes de realizar outras tarefas, como alterações

cadastrais, agendamento de visitas técnicas, compras, mudança de plano, cancelamento de serviços etc. São os chamados bots transacionais. Hoje, 66% dos bots em atividade no Brasil são transacionais (Gráfico 8).

Junto com a onda dos bots transacionais, cresce o chamado comércio conversacional, ou seja, o uso de robôs para a realização de vendas dentro de apps de mensagem, integrados a sistemas de pagamento. A pandemia foi um grande impulsionador do comércio conversacional. E o

recente lançamento da ferramenta de pagamento nativo dentro do WhatsApp deve contribuir nessa direção. 72% dos desenvolvedores já criaram bots de vendas (Gráfico 9).

A autenticação do usuário é fundamental para a realização de determinadas transações com bots. Um dos meios de autenticação é através de biometria digital, aproveitando recursos disponíveis nos próprios devices, como a câmera, para reconhecimento facial. 39% dos desenvolvedores que participaram desta edição do relatório já criaram bots com biometria facial ou vocal (Gráfico 10). Um ano atrás eram 29%.

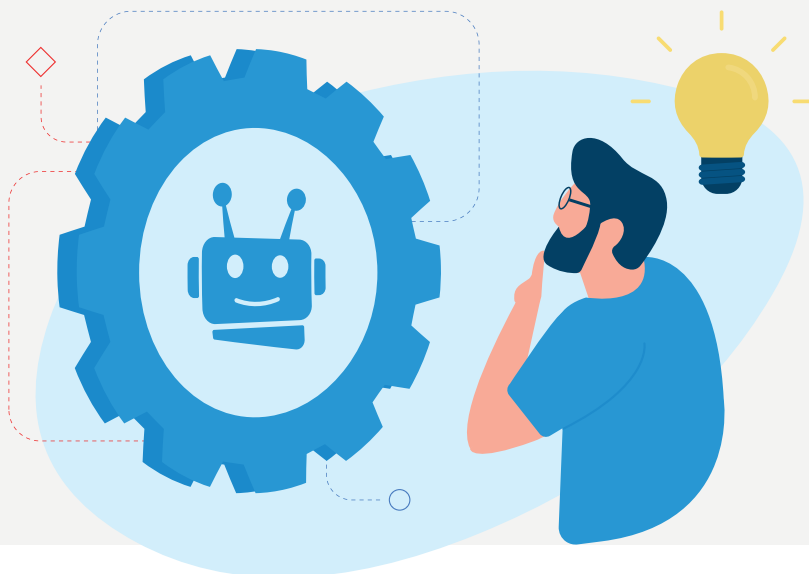
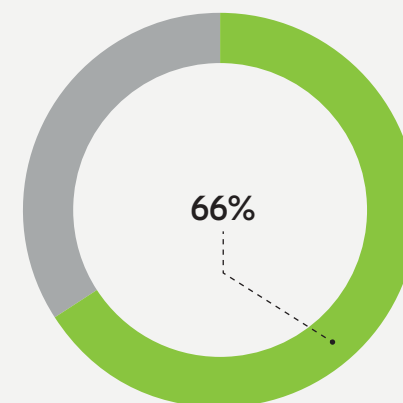
Outra tecnologia cada vez mais comum atrelada aos bots é a de análise de sentimentos, para identificar se o consumidor está satisfeito ou insatisfeito com a empresa. Isso é feito através de inteligência artificial, analisando as palavras empregadas pelo interlocutor. Essa análise pode ser feita em tempo real ou a posteriori, na composição de relatórios. 63% dos desenvolvedores de bots trabalham com análise de sentimentos (Gráfico 11).

GRÁFICO 8

PROPORÇÃO DE BOTS TRANSACIONAIS

Pergunta: Bots transacionais são aqueles capazes de realizar transações/operações integrados aos sistemas de uma ou mais empresas, para além da mera busca por uma informação. Essa transação/ operação pode ser, por exemplo, uma venda, um cadastro, uma alteração de plano de assinatura, um agendamento de visita técnica, um cancelamento de serviço etc. Do total de bots em atividade criados pela sua empresa, aproximadamente quantos são transacionais?

Base: 64 empresas que produzem bots





A DialMyApp agora é DMA Digital Made Accessible.

A DMA torna as interações entre empresas e pessoas mais seguras, eficientes e significativas.

A DMA já digitalizou mais de 1 bilhão de chamadas ao call center para clientes de mais de 150 das maiores empresas do Brasil.

A DMA evitou mais de 400 mil golpes nos últimos quatro meses com a Protect Call.

Tornar o digital acessível às pessoas é o que nos move.



**EXPERIÊNCIAS DIGITAIS,
RESULTADOS REAIS.**

Acesse dma4all.com e saiba como ter resultados reais na sua empresa.





GRÁFICO 9

PROPORÇÃO DE EMPRESAS QUE JÁ PRODUZIRAM BOTS DE VENDAS

Pergunta: Sua empresa já desenvolveu bots que executam vendas?

Base: 64 empresas que produzem bots

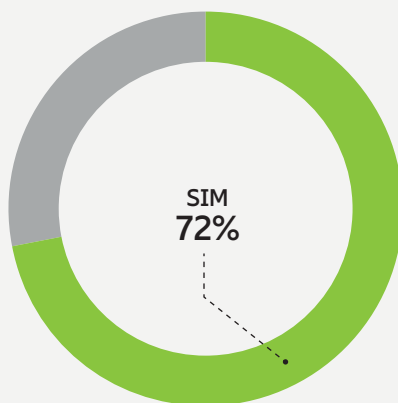


GRÁFICO 10

PROPORÇÃO DE EMPRESAS QUE TRABALHAM COM BIOMETRIA DIGITAL EM BOTS

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

Base: 64 empresas que produzem bots

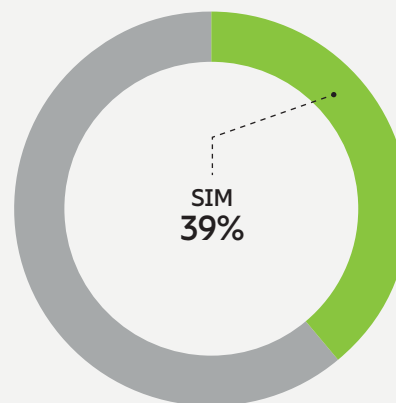
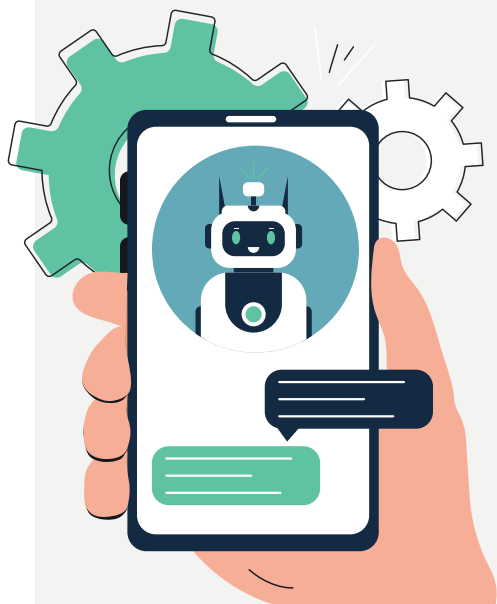
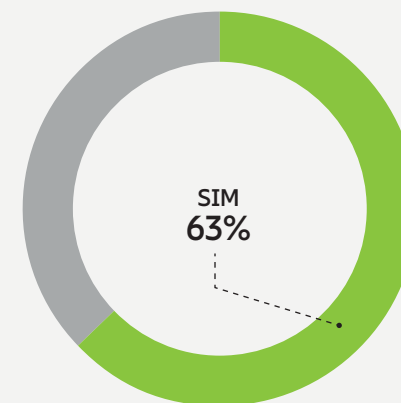


GRÁFICO 11

PROPORÇÃO DE EMPRESAS QUE FAZEM ANÁLISE DE SENTIMENTOS DAS CONVERSAS DOS BOTS

Pergunta: Sua empresa realiza análise de sentimentos nas mensagens recebidas pelos seus robôs?

Base: 64 empresas que produzem bots





As principais verticais e casos de uso

O varejo continua sendo a vertical com maior demanda por bots: 25% dos desenvolvedores afirmam que é do varejo que vem a maior parte dos projetos este ano (Gráfico 12). A transformação digital desse setor, que ganhou tração significativa durante a pandemia, ainda não foi concluída. Muitas redes de lojas entraram para o WhatsApp no período do isolamento social para manter suas atividades enquanto estavam de portas fechadas. Alguns começaram com seus vendedores humanos respondendo aos clientes, depois, pouco a pouco, foram automatizando essas conversas, primeiramente para capturar pedidos, depois, já efetivando pagamentos.

O setor financeiro é o segundo com maior demanda por bots, apontado por 19% dos respondentes do relatório. Houve uma profusão de fintechs, instituições de pagamentos e financeiras nos últimos anos no Brasil,

graças a um estímulo regulatório, com a abertura desse mercado e a obrigatoriedade de integração em serviços como o Pix. Isso aumentou a competição e, hoje, estima-se que cada brasileiro tenha, em média, mais de quatro contas em bancos digitais. Esse crescimento trouxe consigo

a necessidade de prestar atendimento digital e preferencialmente automatizado — pelo menos para a realização de tarefas simples e repetitivas, para as quais seria muito custoso alocar atendentes humanos. Isso explica o destaque do setor financeiro no uso de bots. E não são apenas os novos entrantes que recorrem ao robô de conversação: os bancos tradicionais estão entre os maiores utilizadores dessa tecnologia, com destaque para Bradesco e Banco do Brasil.

A novidade este ano foi o crescimento do setor de saúde. Em comparação com a edição de 2023 deste relatório, subiu de 8% para 14% a

proporção de desenvolvedores que apontam o setor de saúde como aquele com maior demanda por bots atualmente. Por sua vez, o setor de telecomunicações, que por muito tempo esteve entre os três com maior quantidade de projetos, caiu para a quarta colocação este ano, apontado por 11% dos desenvolvedores como sendo o principal.

Em 2024, o atendimento ao cliente ainda é o principal caso de uso de bots no Brasil, informam 59% dos desenvolvedores (Gráfico 13). Mas sua tendência é de queda: no ano passado o percentual era de 64%. Outros casos de uso estão ganhando força de maneira distribuída, como vendas, que aparece em segundo lugar, informado como principal finalidade dos projetos de bots este ano de acordo com 13% dos respondentes.





GRÁFICO 12

VERTICAL COM MAIOR DEMANDA POR BOTS EM 2024

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

Base: 64 empresas que produzem bots

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

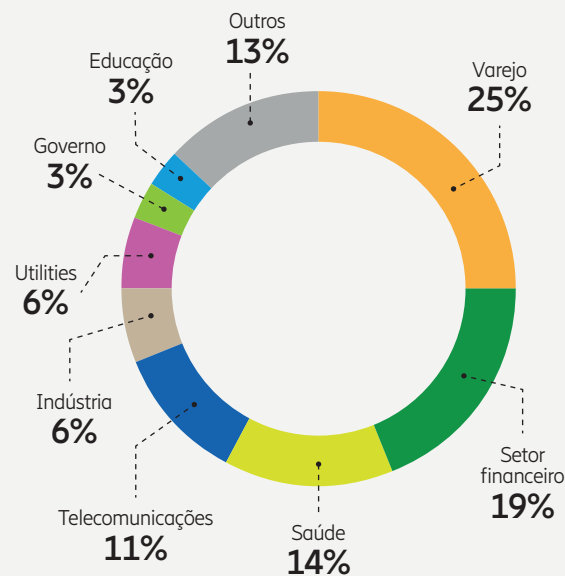
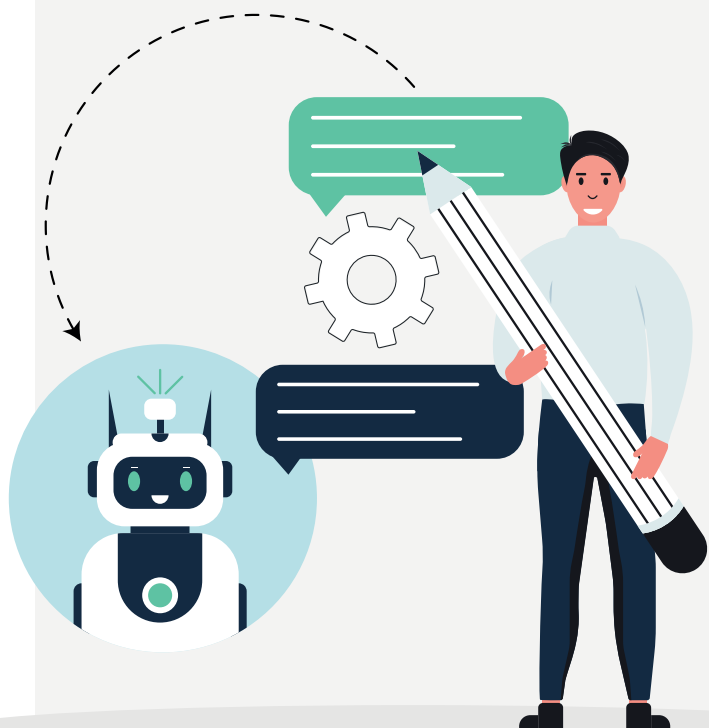
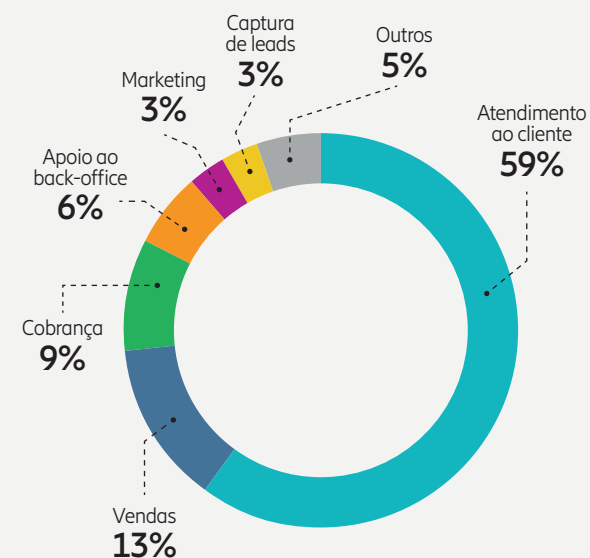


GRÁFICO 13

FINALIDADE COM MAIOR DEMANDA POR BOTS EM 2024

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

Base: 64 empresas que produzem bots



Tenha um robô de atendimento em seus canais



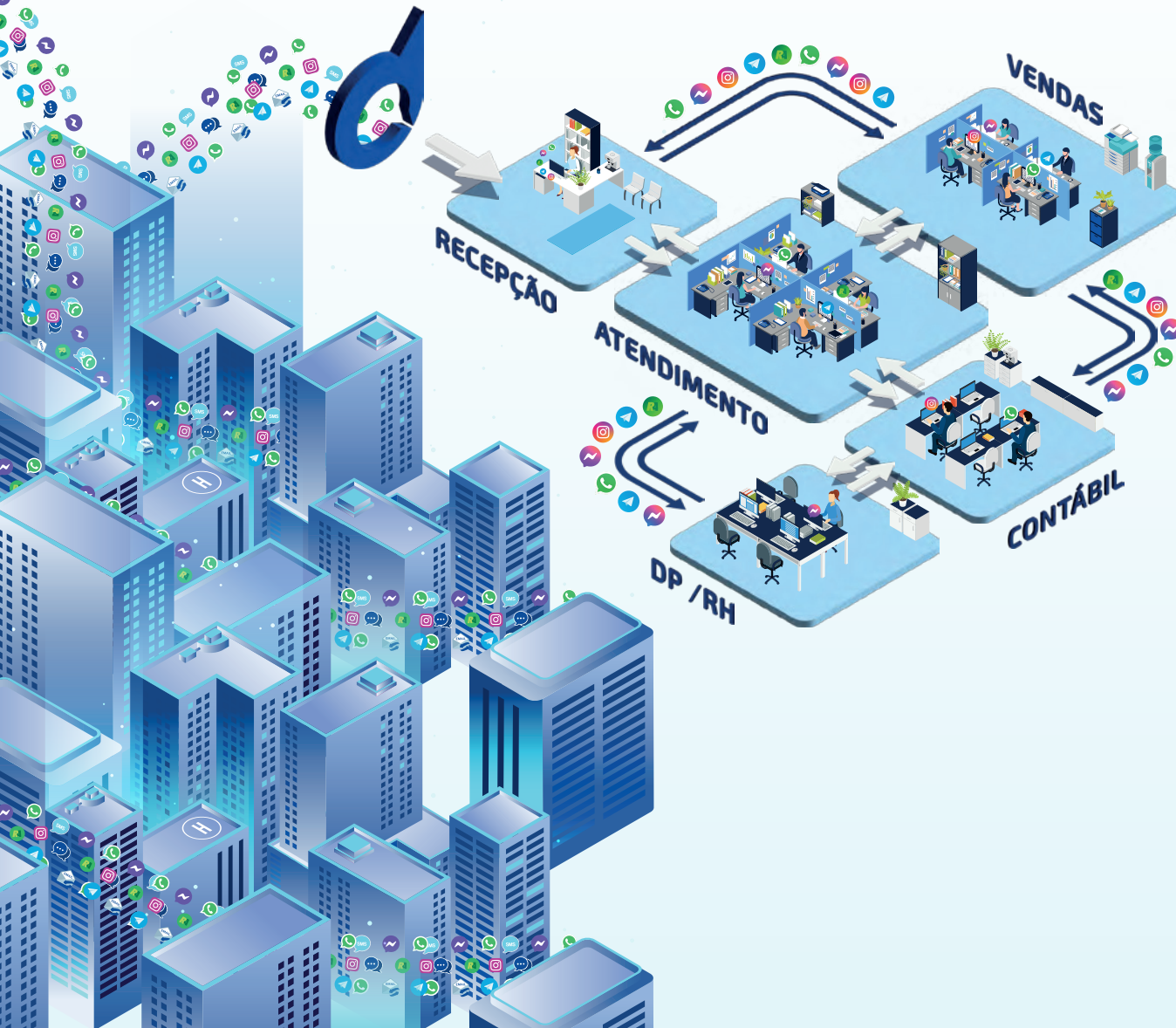
Com a Digisac, seus clientes obtêm o que desejam, no momento certo, com a eficácia de um robô. Surpreenda com respostas rápidas e precisas.

- ✓ Automação
- ✓ Integração de canais
- ✓ Transferência de chamados
- ✓ Muito mais!

Saiba mais



www.digisac.com.br





A demanda pelos diferentes canais

De um ano para cá, subiu de 63% para 77% a proporção de desenvolvedores de bots que declaram que o WhatsApp é o canal onde têm mais robôs em operação (Gráfico 14). O app de mensageria está instalado em 98% dos smartphones brasileiros e está presente na home screen de mais de 50% desses aparelhos, de acordo com a pesquisa Panorama Mobile Time/Opinion Box. É também o canal que mais desenvolvedores já experimentaram criar bots: 94% dos respondentes já fizeram um robô para WhatsApp no Brasil (Gráfico 15).

Por outro lado, houve uma queda significativa na proporção de desenvolvedores que apontam o telefone como o principal canal para o qual estão desenvolvendo robôs – neste caso, seriam voice bots, para chamadas automatizadas. O percentual era de 12% em 2023 e caiu para 6% em 2024. A queda pode ser explicada pela atuação da Anatel na luta contra o uso abusivo do telemarketing, impondo regras mais rígidas para esse canal, como o prefixo que identifica chamadas de televendas.

A expectativa dos desenvolvedores quanto à demanda em canais alternativos, como Apple Business Chat, Google Business Messages e RCS, é baixa. Em uma escala de 1 a 5, em que 1 é muito baixa e 5 é muito alta, 95% dos desenvolvedores deram notas 1 e 2 para a demanda por bots para Apple Business Chat este ano (Gráfico 16). No caso do Google Business Messages, que foi descontinuado pelo Google em julho,

portanto no meio do processo de coleta de dados para esta pesquisa, 87% deram notas 1 e 2 (Gráfico 17). Para o RCS, por sua vez, 78% conferiram notas 1 e 2 para a demanda (Gráfico 18).

O melhor desempenho é do Instagram: 47% deram notas 1 e 2 e 20%, notas 4 e 5 (Gráfico 19). Ainda assim, a expectativa é mais negativa do que positiva.

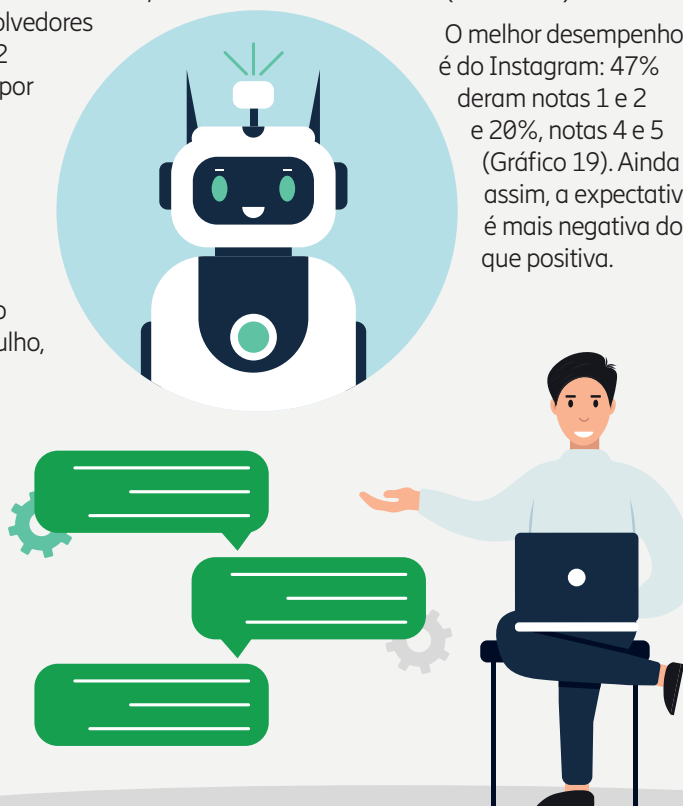


GRÁFICO 14

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: 64 empresas que produzem bots

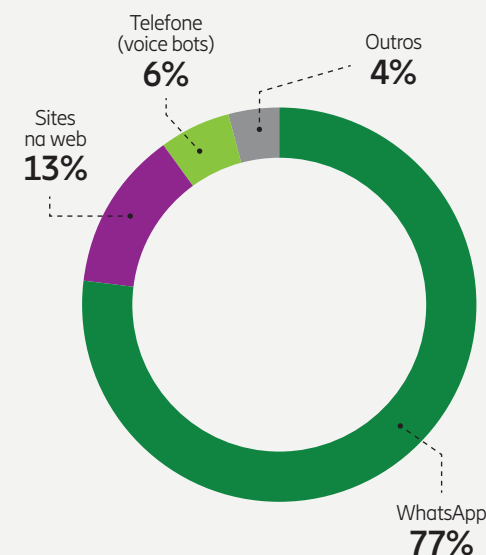




GRÁFICO 15

PARA QUAIS CANAIS SUA EMPRESA JÁ DESENVOLVEU BOTS?

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

Base: 64 empresas que produzem bots

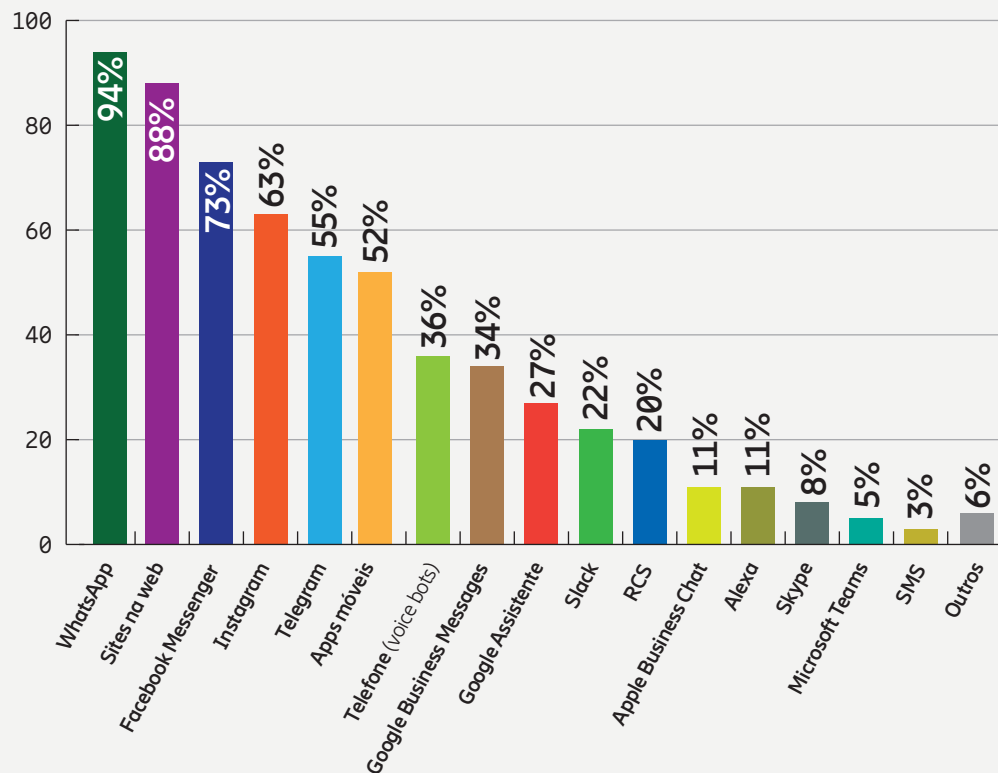


GRÁFICO 16

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: 64 empresas que produzem bots

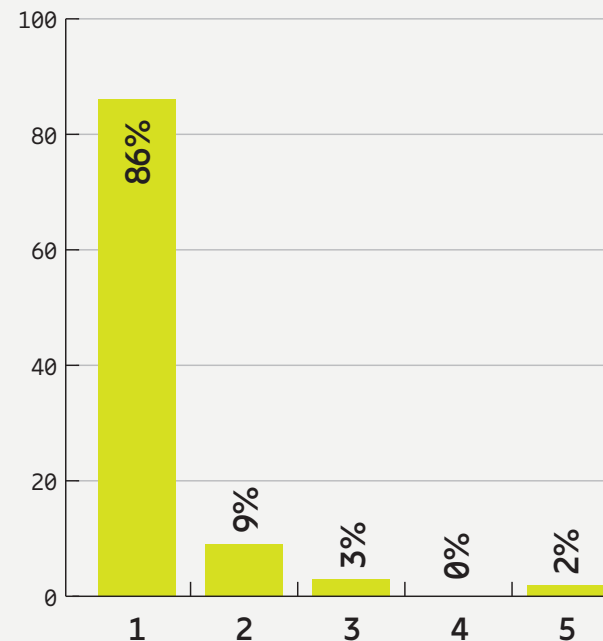




GRÁFICO 17

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: 64 empresas que produzem bots

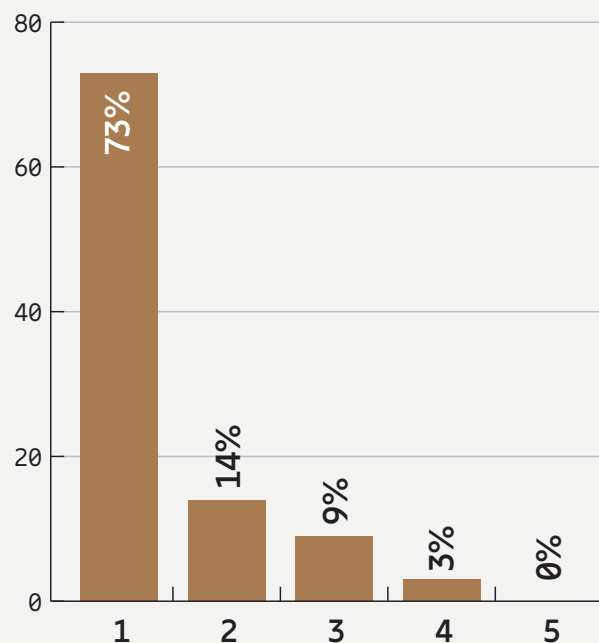


GRÁFICO 18

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: 64 empresas que produzem bots

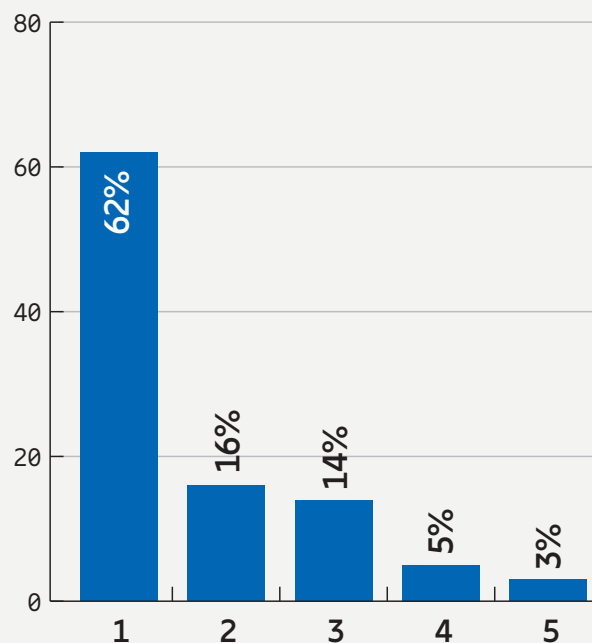
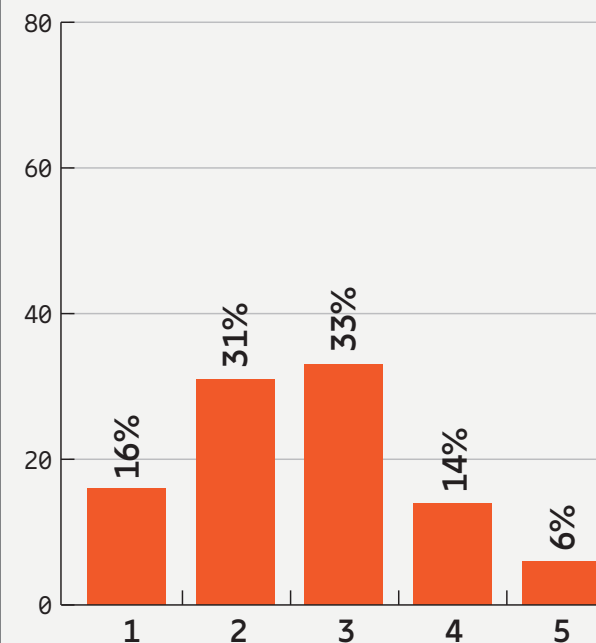


GRÁFICO 19

EXPECTATIVA DE DEMANDA DE BOTS PARA INSTAGRAM

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 Instagram na sua empresa este ano no Brasil está sendo...

Base: 64 empresas que produzem bots





Centralize seus canais de atendimento e responda aos clientes com a inteligência artificial do ChatGPT.



Conheça:
home.cypress.io/faleconosco





O perfil dos desenvolvedores no Brasil

A grande maioria dos desenvolvedores de bots no Brasil estão concentrados em São Paulo. É lá que estão sediados metade dos respondentes desta edição do Mapa (Gráfico 20). Minas Gerais vem em segundo lugar, em parte por conta do sucesso da Blip, o maior player nacional desse setor, e que construiu um ecossistema de desenvolvedores ao redor da sua plataforma. Mas há também desenvolvedores nas regiões Sul, Nordeste e Centro-Oeste.

A maioria dos desenvolvedores de bots no Brasil são empresas de pequeno ou médio porte, se considerado o critério de quantidade de colaboradores. Apenas cinco respondentes declaram ter mais de 1 mil colaboradores (Gráfico 21).

O modelo de negócios preferido é o de cobrança

por sessão de conversa, seguindo o padrão utilizado pelo WhatsApp, que é o principal canal para bots no Brasil: 61% dos respondentes trabalham desta forma (Gráfico 22). Mas há ainda muitos que cobram por mensagem (34%) ou por projeto (30%). Uma das características desse setor é a flexibilidade: a maioria dos desenvolvedores trabalha com mais de uma modelo de negócios, se adaptando de acordo com a preferência do cliente.

GRÁFICO 20

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

Base: 64 empresas que produzem bots

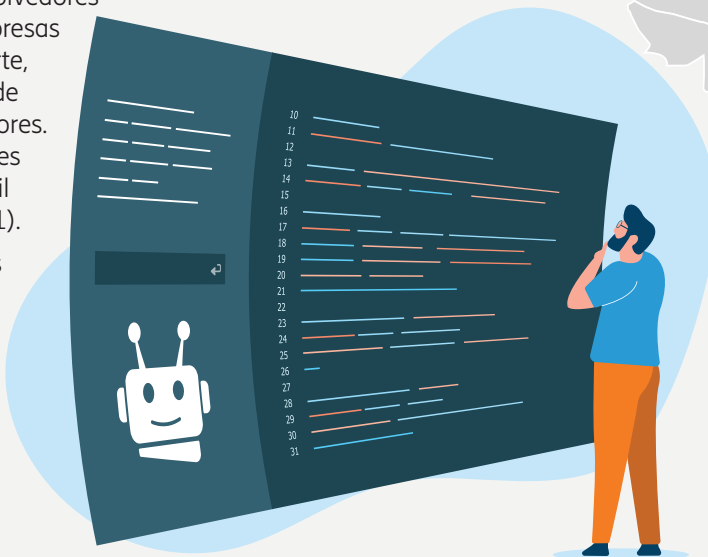
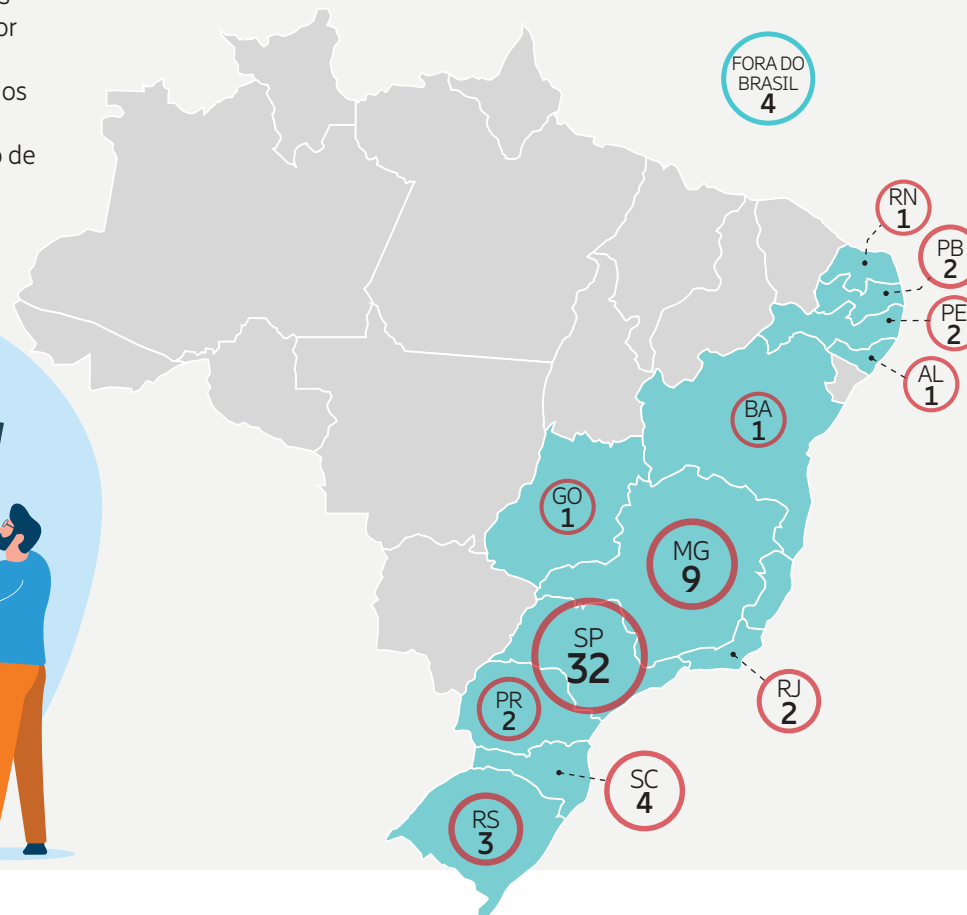




GRÁFICO 21

O TAMANHO DOS DESENVOLVEDORES (POR NÚMERO DE COLABORADORES)

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

Base: 64 empresas que produzem bots

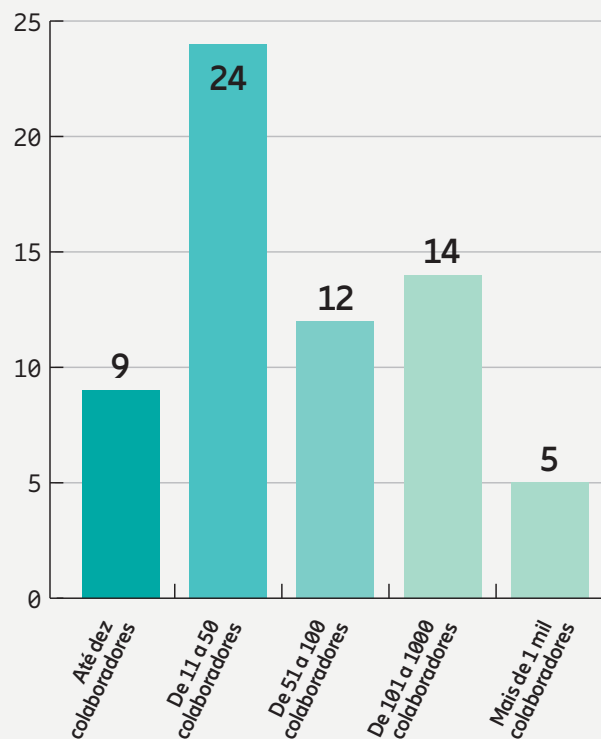
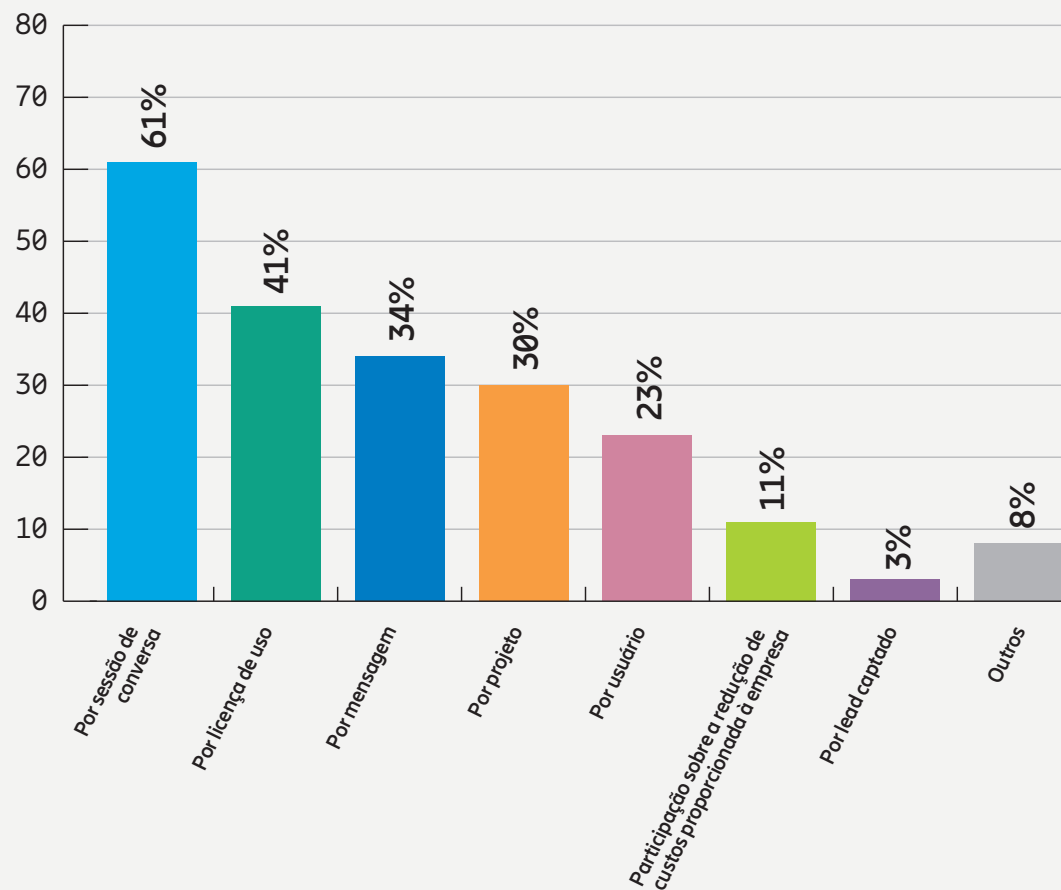


GRÁFICO 22

MODELO DE NEGÓCIOS

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

Base: 64 empresas que produzem bots





Bots: um produto de exportação

O Brasil se consolidou ao longo dos últimos anos como um pólo produtor de robôs de conversação. Diversos fatores contribuíram para isso, incluindo: 1) uma população altamente conectada, engajada em novas plataformas digitais e interessada por interface conversacional, vide o sucesso de redes sociais no Brasil; 2) uma plataforma de mensageria com utilização massiva e praticamente onipresente nos smartphones nacionais, o WhatsApp; 3) um ecossistema local forte de serviços de valor adicionado e integradores de SMS que fez uma rápida transição para bots ao longo da última década; 4) forte produção acadêmica em inteligência artificial conversacional em português; 5) uma economia cada vez mais digitalizada, com setores diversos demandando soluções de atendimento digital automatizado, como o varejista, o financeiro e o de telecomunicações.

Hoje, o Brasil é um dos mercados mais avançados do mundo na

adoção de atendimento automatizado com robôs de conversação por marcas e empresas das mais variadas verticais. Consequentemente, os players nacionais começam a expandir sua atuação para o exterior, abrindo escritórios em outros países da América Latina e da Europa. E o cenário encontrado nos outros países costuma ser o de mercados incipientes, com um nível de adoção de bots muito atrás do Brasil e com menos competição.

Mais da metade dos desenvolvedores de bots que atuam no Brasil já realizaram projetos para o mercado externo, ou 73% dos respondentes deste Mapa (Gráfico 23). Vale lembrar que não é necessário montar um escritório em outro país para atender a essa demanda: em muitos casos os clientes internacionais procuram os desenvolvedores brasileiros para a exportação de serviços.

O desempenho do Brasil nesse setor desperta também o interesse de investidores internacionais. Alguns dos principais players nacionais já receberam aportes de fundos de investimento estrangeiro. E um dos players tem ações na Nasdaq, a Zenvia.

GRÁFICO 23

PROPORÇÃO DE DESENVOLVEDORES QUE JÁ PRODUZIRAM BOTS PARA O MERCADO EXTERNO

Pergunta: Sua empresa já desenvolveu bots para clientes no exterior?

Base: 64 empresas que produzem bots



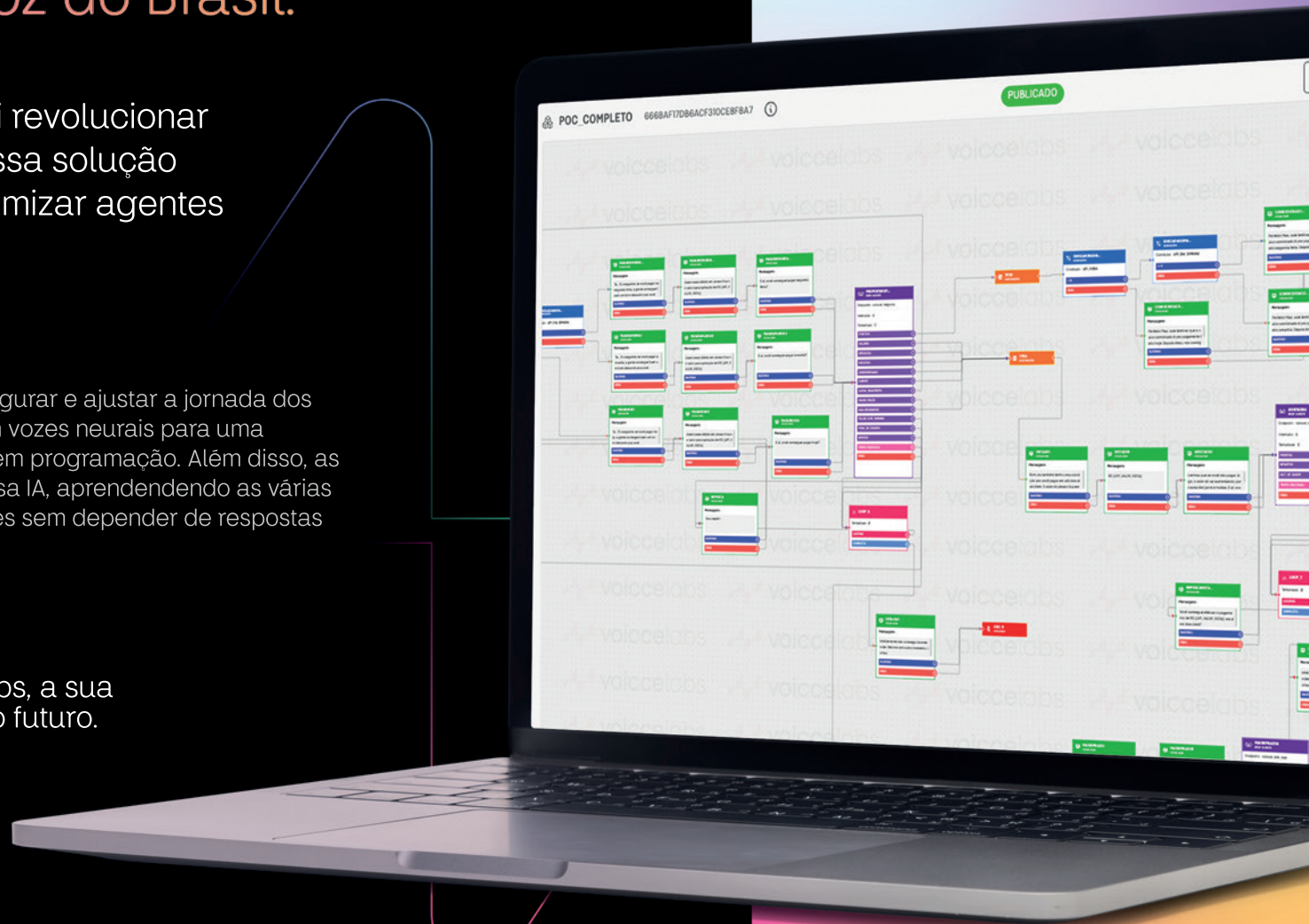
Transforme a experiência dos seus clientes com a primeira **ferramenta de workflow** para **Agentes Digitais de voz do Brasil**.

Voice Labs traz a inovação que vai revolucionar o atendimento da sua empresa. Nossa solução completa permite criar, ajustar e otimizar agentes digitais de voz em minutos.

No Composer, sua equipe tem autonomia para configurar e ajustar a jornada dos voicebots visualmente, alterar gêneros e textos com vozes neurais para uma comunicação mais humana, e conectar REST APIs sem programação. Além disso, as interações são classificadas em tempo real por nossa IA, aprendendo as várias formas que seus clientes podem expressar intenções sem depender de respostas estáticas como "sim ou não".

Vem saber mais

Voice Labs, a sua voz para o futuro.





Tendências a médio prazo

Há pelo menos quatro tendências em curso no mercado de bots do Brasil. Elas acontecem simultaneamente, uma não exclui a outra, e devem seguir avançando no curto e médio prazo. São as seguintes:

1) IA generativa

Por mais que essa tecnologia não seja necessária em alguns casos de bots, ou que possa ser combinada com outros métodos de conversação automatizada, virou um requisito essencial ter IA generativa no portfólio. Quem não tiver, dificilmente seguirá nesse jogo. Mas, obviamente, não basta ter, é preciso saber usar. Vai levar vantagem quem encontrar combinações eficientes de LLMs com o menor custo possível.

2) Comércio conversacional

Será cada vez mais comum vendedores-robôs com IA generativa capazes de fazer uma venda consultiva dentro de sites, apps ou em plataformas de mensageria, como o WhatsApp. A interface conversacional pode oferecer uma experiência melhor do que uma interface visual

e de busca, especialmente no caso de consumidores que não sabem exatamente o que precisam, ou quando o catálogo de produtos é muito extenso.

3) Consolidação

Pouco a pouco, este mercado está virando um jogo de cachorro grande. Novas aquisições e fusões devem acontecer ao longo dos próximos anos, diminuindo o número de players. Mas sempre vai haver espaço para atores especializados em determinadas verticais ou casos de uso, cobrando por projeto e ganhando dinheiro na qualidade, não na quantidade.

4) Expansão internacional

Além da exportação de serviços, desenvolvedores de destaque no Brasil começam a abrir escritórios em outros países, muitas vezes levados pelos próprios clientes que atuam no exterior.

Um ponto a ser observado e que pode mexer com o mercado é a estratégia de precificação do WhatsApp e a competição com o RCS. Apesar da expectativa dos desenvolvedores ainda ser baixa em relação ao RCS, é sabido que há um crescimento significativo

desse canal no Brasil, e a tendência é de alta especialmente depois da adesão da Apple. Primeiramente o RCS está tomando parte do mercado de notificações que está no SMS, mas tem chance de conquistar espaço também para campanhas de marketing, cujo preço no WhatsApp ainda é muito alto – US\$ 0,06 no caso de uma sessão iniciada por uma mensagem enviada por uma empresa ao consumidor.

Por fim, vale destacar que, um dia antes da publicação deste relatório, a Meta comunicou que vai parar de cobrar por conversas iniciadas pelos usuários com empresas. E, a partir de abril de 2025, vai passar a cobrar por mensagem, em vez de por conversa, no caso daquelas iniciadas pelas empresas. O reposicionamento estratégico é visto por diversas fontes do mercado como

uma reação ao avanço do RCS. Resta ver quais serão os novos preços por mensagem e como as grandes marcas que usam serviços de mensageria para a comunicação com seus públicos vão responder à novidade.





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.

2CX

www.2cx.com.br

Aivo

www.aivo.co



ASC
SAC By **ASC**
MULTICANAIS DE ATENDIMENTO

ASCBrazil

www.ascsac.com.br (produto)
www.ascbrazil.com.br

Avenue Code

www.avenuecode.com

AVMB Soluções em TI

www.avmb.com.br

AWS

www.aws.amazon.com

Baruk

www.baruk.ai

Blip

www.blip.ai

Bluelab

www.bluelab.com.br



Botmaker

www.botmaker.com

Cellere

www.cellere.com.br

Chattz

www.chattz.com.br



Colmeia

Colmeia

www.colmeia.cx

Cxpress

www.cxpress.ai

De Pieri Comunicação

www.depiericomunicacao.com.br

Dígitro Tecnologia

www.digitro.com



GUIA DE DESENVOLVEDORES
DE BOTS NO BRASIL

2024

OUT
2024



DMA
www.dialmyapp.com.br

Dr. Mobile

www.drmobile.com.br

Droz

www.meudroz.com

Duotalk

www.duotalk.io

Futurotec

www.futurotec.com.br

GBPA

www.gbpa.com.br

GetBots

www.getbots.com.br

Globalbot

www.globalbot.com.br

Gupshup.io

www.gupshup.io

Haaify

www.haaify.com

Heptágono Consultoria

www.heptagono.com.br

Hi Platform

www.hiplatform.com



Ikatec
www.digisac.com.br

InBot

www.inbot.com.br

Infobip

www.infobip.com

Intelbras

www.intelbras.com/pt-br

Interactive Media

www.imnet.com

ChatBot UpCities



Disponível
24h por dia



Integração com
Chat GPT e Google



Interação por
menu, texto e voz



Personalizado com
animação, cores e logo



Integramos com Qualquer
Sistema Legado

IPTU, regularização, certidão, agendamento
entre outros serviços oferecidos pela gestão pública.

Uma revolução na forma como a sua prefeitura atende ao cidadão.

Disponível em:



UpCities
Govtech

  upcities.app



Joco

www.joco.com.br

Letalk

www.letalk.com.br

Matrix Go

www.matrixgo.ai

Meets

www.meets.com.br

Nama

www.nama.ai

Neoron

www.neoron.io

Neotalk

www.neotalk.net.br

New Way Soluções Digitais Ltda.

www.gruponewway.com.br

O2OBOTS Inteligência Artificial SA

www.o2obots.com

Plusoft

www.plusoft.com

Poli Digital

www.poli.digital

Pontaltech

www.pontaltech.com.br

PsycoAI

www.psyco.ai

Qualitor Software

www.qualitor.com.br

Rar Inside Business

www.rardev.io

RZC Media

www.rzcmedia.com.br

Sinch

www.sinch.com

Skeps Digital

www.skeps.com.br

smarters

www.smart.rs

SmartNX

www.smartnx.com



SmartTalks.ai
www.smarttalks.ai

Smartspace by Digivox

www.digivox.com.br

Snapbot

www.snapbot.com.br

tatodesk

www.tatodesk.com

**TLD Hub de Cybersegurança
e Conectividade**

www.tld.com.br

Trestto

www.trestto.com.br

Ubots

www.ubots.com.br



UpCities
www.upcities.app

VECTAX

www.clickmassa.com.br

VELIP

www.velip.com.br

VoicceLabs

www.voiccelabs.com

Weni

www.weni.ai

WeON

www.weon.com.br

White Wall

www.whitewall.dev

Zenvia

www.zenvia.com



Mobile Time é uma plataforma de conteúdo sobre a indústria móvel, composta por um site de notícias, eventos corporativos e pesquisas de mercado. Confira alguns de nossos produtos.



Mobile Time está no WhatsApp!

Junte-se aos mais de **100.000 inscritos** no canal e siga o **Mobile Time** para receber notícias em primeira mão!



A qualidade e a credibilidade do seu jornalismo de negócios e tecnologia móvel, agora para toda a América Latina.

Visite: www.mobiletime.la



O maior e mais importante seminário brasileiro sobre o mercado de chatbots, voice bots, assistentes virtuais, inteligência artificial e auto atendimento digital já tem sua data marcada para 2025:

DIAS 21 e 22 de Agosto, 2025
WTC EVENTS CENTER | SÃO PAULO, SP

Programe-se e venha fazer parte deste encontro!

Público alvo: executivos das áreas de atendimento, marketing, desenvolvimento de negócios, TI, tecnologia de grandes marcas que usam bots, apps, menus digitais e equipamentos de self-checkout e self-ordering; e fornecedores do setor.

Conheça outras pesquisas Panorama Mobile Time/Opinion Box

AS PESQUISAS ESTÃO DISPONÍVEIS PARA DOWNLOAD
EM WWW.PANORAMAMOBILETIME.COM.BR



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 sobre identificação e autenticação digital através de smartphones



Pesquisa semestral que monitora quais os aplicativos mais usados pelos brasileiros



Pesquisa semestral que monitora quais os aplicativos mais usados pelos brasileiros



Relatório anual que revela uma fotografia do mercado brasileiro de redes celulares privadas (RCPs), segmentado por tecnologia, setor da economia, região do País e arquitetura de rede.



Pesquisa anual sobre o hábito de uso de smartphones por crianças e adolescentes de 0 a 16 anos



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