

PANORAMA



mobiletime

MAPA DO ECOSISTEMA BRASILEIRO DE BOTS 2021

• AGOSTO | 2021 •



Sua empresa oferece o atendimento que os clientes merecem?

Com a Sofia, Atendente Virtual da ASC Brazil, nós conseguimos oferecer um atendimento completo aos nossos clientes. Sabia que a **sua empresa também pode ter seu próprio chatbot, oferecer um atendimento automatizado e reduzir os custos?**

Nossa solução ASC SAC centraliza os atendimentos em uma única plataforma, e permite o atendimento com apenas um número de telefone de WhatsApp para toda sua equipe.

ASC SAC também gera relatórios que ajudam no monitoramento de atividades dos atendentes e mede a satisfação dos clientes.



Conheça outros benefícios:



Chatbots para atendimento 24 horas, 7 dias por semana.



Histórico dos clientes.



Otimização de processos.



Redução de custos.

Você pode acompanhar seus atendimentos em mais de 18 canais diferentes, como:



WHATSAPP



TELEGRAM



E-MAIL



CHAT



FACEBOOK

e muito mais.

É prático! Sem a necessidade de instalar e atualizar hardwares ou softwares para utilizar nossa solução, basta ter acesso a internet.

Conte com um **provedor Oficial do WhatsApp Business API** e traga mais segurança, eficiência e confiança na comunicação com seus clientes.

Atendimento multicanal de verdade é com ASC SAC!

SOLICITE DEMONSTRAÇÃO



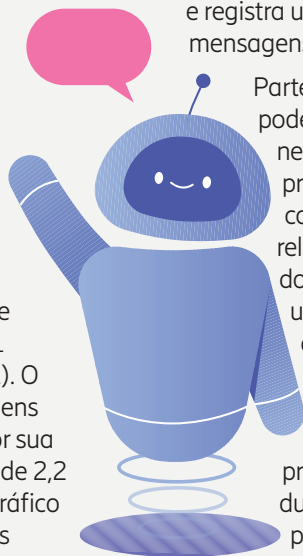


Panorama geral

Conversar com um robô, seja por texto ou por voz, está se tornando cada vez mais comum para o brasileiro. A adoção do atendimento automatizado em diferentes canais e para variadas finalidades vem aumentando ano a ano junto a empresas e instituições de diversos segmentos.

De acordo com o levantamento feito por este relatório, em um ano dobrou a quantidade de bots produzidos até hoje no Brasil, passando de 101 mil para 216 mil (Gráfico 1). O tráfego mensal de mensagens trocadas por esses bots, por sua vez, cresceu 27%, subindo de 2,2 bilhões para 2,8 bilhões (Gráfico 2). E a quantidade de robôs

de conversação em atividade no Brasil praticamente dobrou entre 2020 e 2021, passando de 24 mil para 47 mil. Em média, cada um desses robôs conversa com 5,5 mil pessoas diferentes por mês e registra um tráfego mensal de 58 mil mensagens (Gráfico 3).



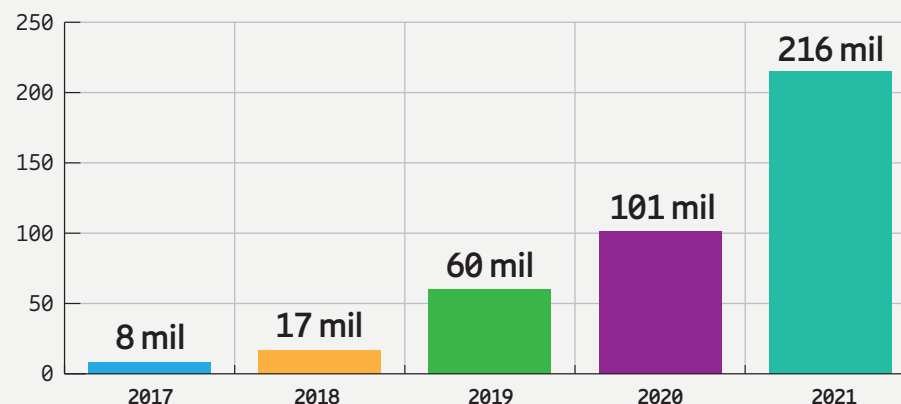
Parte da popularização dos bots pode ser atribuída à pandemia e à necessidade de digitalização de processos das empresas. 82% das companhias entrevistadas neste relatório declaram que a pandemia do novo coronavírus provocou um aumento na demanda por chatbots em seus negócios (Gráfico 4). No ano passado, 76% disseram o mesmo. Apenas 2% afirmam que a procura, ao contrário, diminuiu durante a pandemia – mesma proporção registrada em 2020.

GRÁFICO 1

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

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

Base: 96 empresas que produzem bots



SOBRE ESTE RELATÓRIO E SEU AUTOR

Este relatório foi elaborado com base nas respostas fornecidas por 96 empresas produtoras de bots e/ou de ferramentas para o desenvolvimento de bots a um questionário online de junho a julho de 2021. A análise dos dados e a redação deste documento foram feitas por **Fernando Paiva**, editor do site **Mobile Time** e organizador do seminário **Super Bots Experience**. Paiva é jornalista especializado no setor de telecomunicações, com 21 anos de experiência na sua cobertura.



AVISO LEGAL

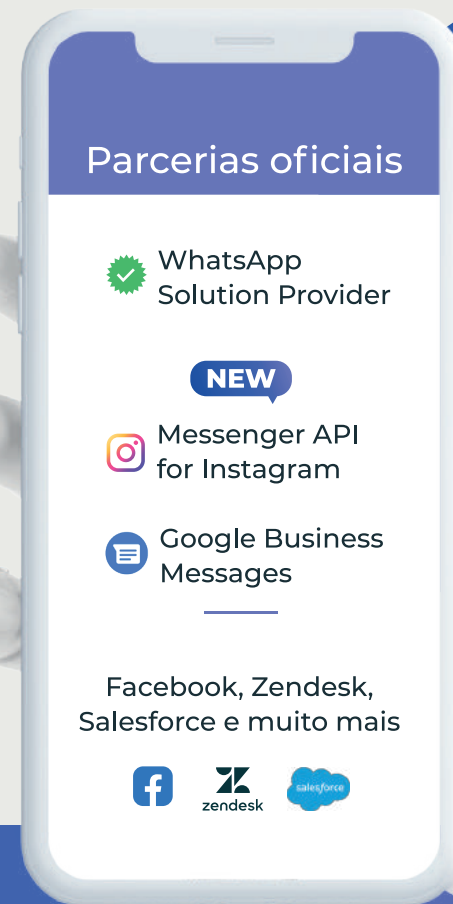
O compartilhamento em apresentações públicas ou privadas dos dados e das análises contidos neste relatório deve ser sempre acompanhado do devido crédito à fonte: **Pesquisa Panorama Mobile Time - Mapa do Ecossistema Brasileiro de Bots - Agosto de 2021.**

Responda rápido e bem em todos os canais de comunicação digital com a Botmaker

A Botmaker é uma plataforma de conversação avançada que oferece soluções de automação de vendas, atendimento ao cliente, marketing e help desk para que sua empresa esteja disponível para usuários internos e externos a qualquer hora do dia e todos os dias da semana.

Impulsione o crescimento da sua empresa com uma experiência digital completa em mais de 20 canais de texto e voz.

- ✓ Motor próprio de inteligência artificial
- ✓ Machine learning para aprender com clientes
- ✓ Dashboard Analytics para gestão completa
- ✓ Infraestrutura e disponibilidade total
- ✓ Time de experts disponíveis para consultoria e projetos



Construa bots 100% autônomos ou conectados a múltiplos agentes de atendimento de forma centralizada.

CONVERSE AGORA MESMO COM A NOSSA EQUIPE!

botmaker

www.botmaker.com



Panorama geral

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 trocadas por eles?

Base: 96 empresas que produzem bots

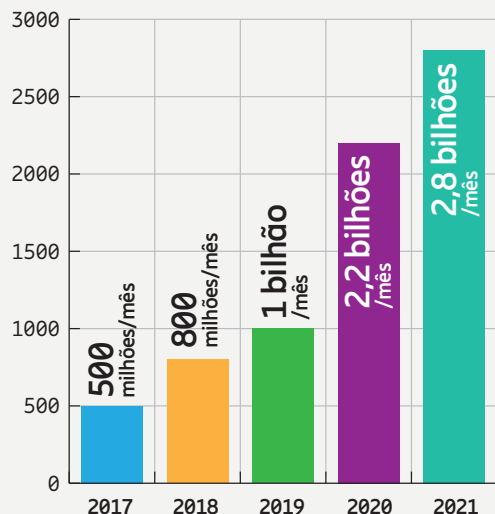


GRÁFICO 3

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 trocadas 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: 96 empresas que produzem bots

Por mês, cada bot conversa em média com

5,5 mil pessoas

diferentes e troca

58 mil mensagens

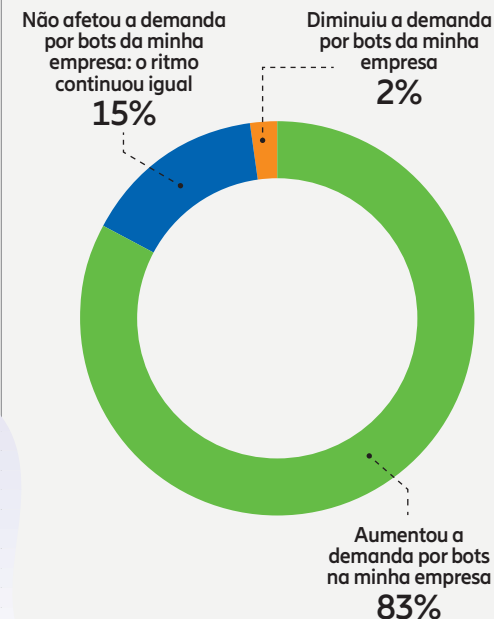


GRÁFICO 4

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

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

Base: 96 empresas que produzem bots



O PRIMEIRO 5G DO BRASIL, INTERNET COM FIBRA, SÉRIES, FILMES, A TATÁ, O TITI & MUITO MAIS.

Rede novinha e internet com ultravelocidade pra você navegar muito e curtir seus conteúdos preferidos em todas as telas.

Vem pra Claro e aproveite
TUDO JUNTO & CONECTADO

SIGA @CLAROBRASIL



ACESSE: **CLARO.COM.BR**

O DSS é estágio inicial do 5G. Consulte as localidades com rede 5G DSS, os aparelhos compatíveis e mais informações em www.claro.com.br/5G. O primeiro 5G do Brasil – fonte: site Olhar Digital em julho/2020. A rede da Claro pode ser híbrida, sendo composta por cabo coaxial e fibra. Consulte cidades com rede fibra. Mais informações em www.claro.com.br ou ligue para 1052.



Claro

Você merece o novo.



Varejo assume a liderança

Em tempos de lojas fechadas ou com horário de funcionamento restrito, os comerciantes brasileiros precisaram recorrer a canais digitais para continuar vendendo. Naturalmente, isso se refletiu no setor de bots. Neste ano de 2021, o setor de varejo assumiu pela primeira vez a liderança no ranking das verticais com maior demanda por projetos de robôs de conversação, apontado por 23% das empresas respondentes (Gráfico 5). No ano passado, a liderança era do setor financeiro, desta vez apontado como principal por 17%. Telecomunicações mantém a terceira posição.

O atendimento ao cliente continua sendo, disparado, a principal finalidade para o desenvolvimento de robôs de conversação. 63% das empresas do setor informam que esta é a finalidade com maior demanda (Gráfico 6). Trata-se



de um percentual bastante similar ao registrado no ano passado (64%). Em seguida, os outros três propósitos mais procurados no mercado são apoio ao back office, vendas e cobrança, nesta ordem. A lista é a mesma do ano passado, mas houve um crescimento um pouco maior no percentual que indica apoio ao back office, que passou de 7% para 9%, assumindo a segunda posição. Isso está relacionado à transformação digital das empresas nacionais durante a pandemia.

GRÁFICO 5

VERTICAL COM MAIOR DEMANDA POR BOTS EM 2021

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

Base: 96 desenvolvedores de bots

Obs.: Foram destacadas somente as verticais mencionadas por pelo menos 2% dos respondentes

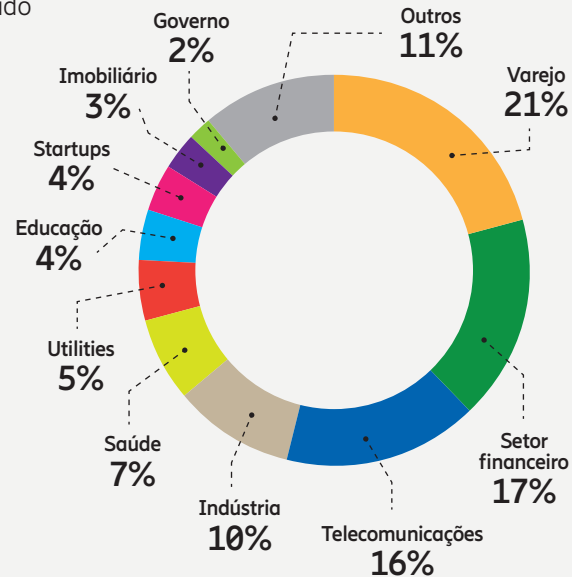
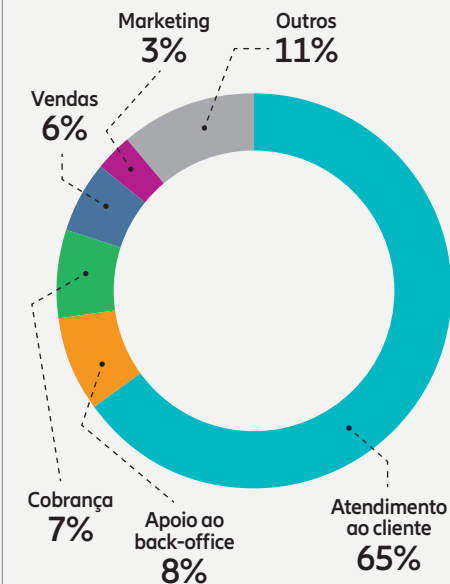


GRÁFICO 6

FINALIDADE COM MAIOR DEMANDA POR BOTS EM 2021

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

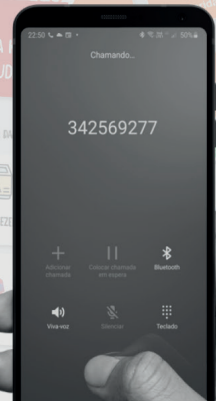
Base: 96 empresas que produzem bots



A DialMyApp uniu Empresas para transformar chamadas em Engajamento Digital



A maior Comunidade B2B colaborativa do Mundo





WhatsApp absoluto; Instagram emerge; Facebook Messenger desaparece

O WhatsApp aumentou ainda mais o seu domínio no mercado de bots. Praticamente um em cada dois desenvolvedores de robôs de conversação informam que o aplicativo de mensageria é o canal onde têm mais bots em atividade – o percentual subiu de 41% para 47% em um ano (Gráfico 7). Além disso, é quase impossível encontrar um desenvolvedor de bot que nunca tenha feito um robô de conversação para o WhatsApp. O percentual que já produziu um bot para o referido aplicativo de mensageria passou de 88% para 95% (Gráfico 8) em 12 meses.

Vale destacar o surgimento do Google Business Messages (bots para buscas no Google e no Google Maps) e do Instagram como canais recém-abertos para robôs de conversação. Ambos foram incluídos pela primeira vez na lista de opções desta pesquisa e demonstraram já ter uma penetração relevante. 27% das empresas entrevistadas declaram já ter criado um bot para Instagram e 18%, para Google Business Messages. Foi notado também um aumento da

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: 96 empresas que produzem bots

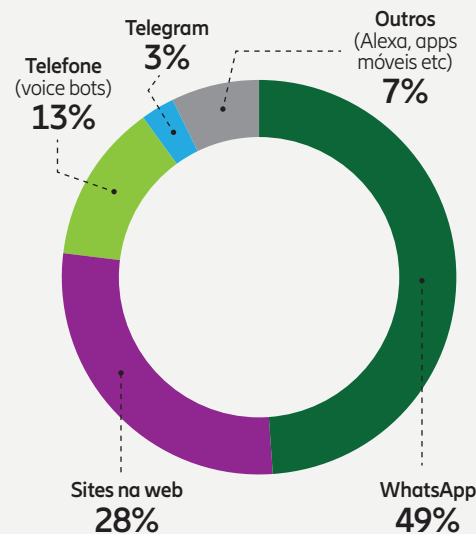
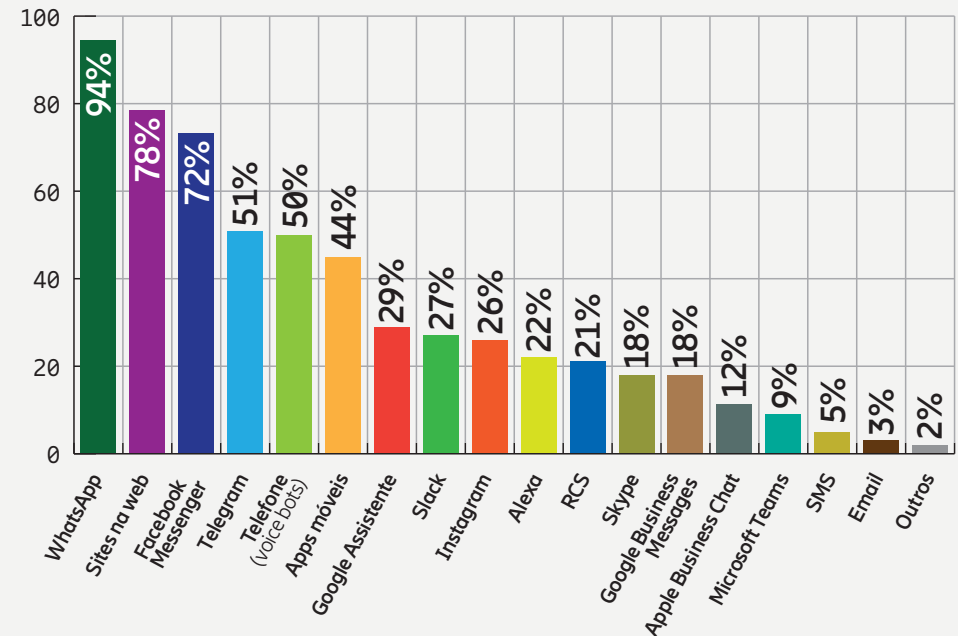


GRÁFICO 8

PARA QUAIS CANAIS SUA EMPRESA JÁ DESENVOLVEU BOTS?

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

Base: 96 empresas que produzem bots



Mais do que atendimento: **Relacionamento digital**

Torne incrível a **experiência dos seus clientes** com a ajuda de **chatbots inteligentes**.



Chatbots



Call to Message



Atendimento Multicanal



WhatsApp Business API



Análise de conversas



Quer tornar incrível a relação com os seus clientes?

Fale com um de nossos especialistas!



Ubots

 [ubotsbrasil](#)  [Ubots](#)



proporção que já desenvolveu voice bots para telefone, que subiu de 46% para 50% em um ano.

Por outro lado, o Facebook Messenger está em queda livre. No relatório de 2020, 8% dos respondentes diziam que o Messenger era o canal onde tinham maior quantidade de bots em atividade. Agora, foi citado por menos de 2% das empresas e está misturado a "outros" no gráfico 7.

As expectativas dos entrevistados quanto à demanda neste ano por bots para Apple Business Chat, RCS e Google Messages são baixas. Neste aspecto, o melhor desempenho é do RCS, para o qual 19% das empresas deram notas 4 ou 5, em uma escala de 1 a 5. Para Google Messages, apenas 4% deram notas 4 ou 5. E no caso do Apple Business Chat, nenhum dos 96 desenvolvedores espera uma demanda aquecida (Gráficos 9, 10 e 11).

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: 94 empresas que produzem bots

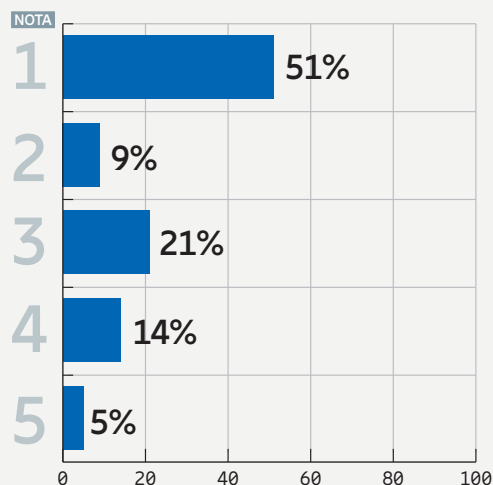


GRÁFICO 10

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: 95 empresas que produzem bots

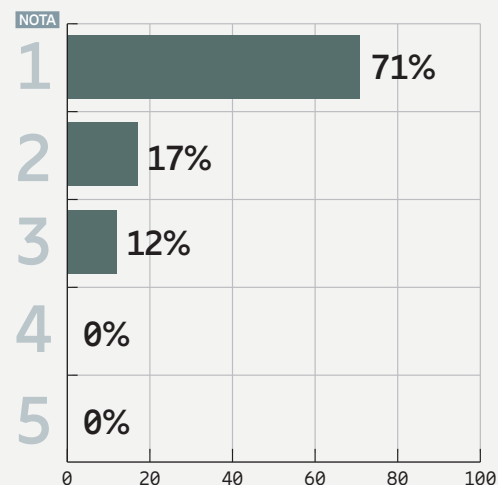
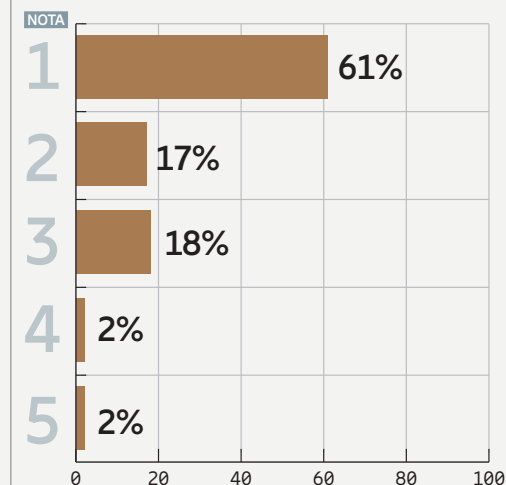


GRÁFICO 11

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: 95 empresas que produzem bots



LUPI, O PRIMEIRO BOT NÃO BINÁRIO DO BRASIL!

DESENVOLVIDO PELA OLOS PARA O UP CONSÓRCIOS



O UP Consórcios e a Olos se uniram para revolucionar o relacionamento das pessoas com a conquista dos seus bens, proporcionando uma experiência inovadora com o apoio da tecnologia para atendimento ao cliente no Brasil.

Conheça Lupi, um chatbot acessível que permite ao usuário simular o perfil financeiro, analisar a probabilidade de contemplação no consórcio e optar pela contratação digital.

A Olos Tecnologia busca constantemente desenvolver soluções e ferramentas que possam melhorar o atendimento ao cliente e, dessa maneira, garantir a satisfação necessária para promover um ambiente propício para os negócios, seja para compra de produtos, contratação de serviços ou negociações diversas.

O UP Consórcios reinventou o consórcio com o objetivo de oferecer uma modalidade de crédito justa, inovadora e única, que ajuda os clientes a poupar sem comprometer o seu orçamento enquanto conquista o seu bem.

LUPI está preparado para atender os consumidores digitais. É a cara de quem busca por inovação e tecnologia!



- Bot não binário, orientativo, consultor e vendedor;
- Descolado, confiável, consultivo e apoia na tomada de decisão;
- Interface e design conversacional desenvolvido por especialistas da Olos;
- Preparado para respostas semiabertas, ou seja, entende o que o cliente deseja;
- Faz consulta de perfil de investidor, de renda e mede a capacidade de investimento do cliente;
- Possui tecnologia de processamento de linguagem natural Watson, da IBM (Plataforma de NLP: Watson, IBM);
- Integrado com 7 sistemas legados diferentes.





Perfil dos desenvolvedores de bots e seus modelos de negócios

A maioria das empresas do setor de bots no Brasil está concentrada nas regiões sul e sudeste, com destaque para o estado de São Paulo, onde estão 61 das 92 empresas que responderam à pesquisa, ou seja, praticamente duas em cada três (Gráfico 12). Essa distribuição desigual pelo País permanece a mesma desde a primeira edição do Mapa do Ecossistema Brasileiro de Bots.

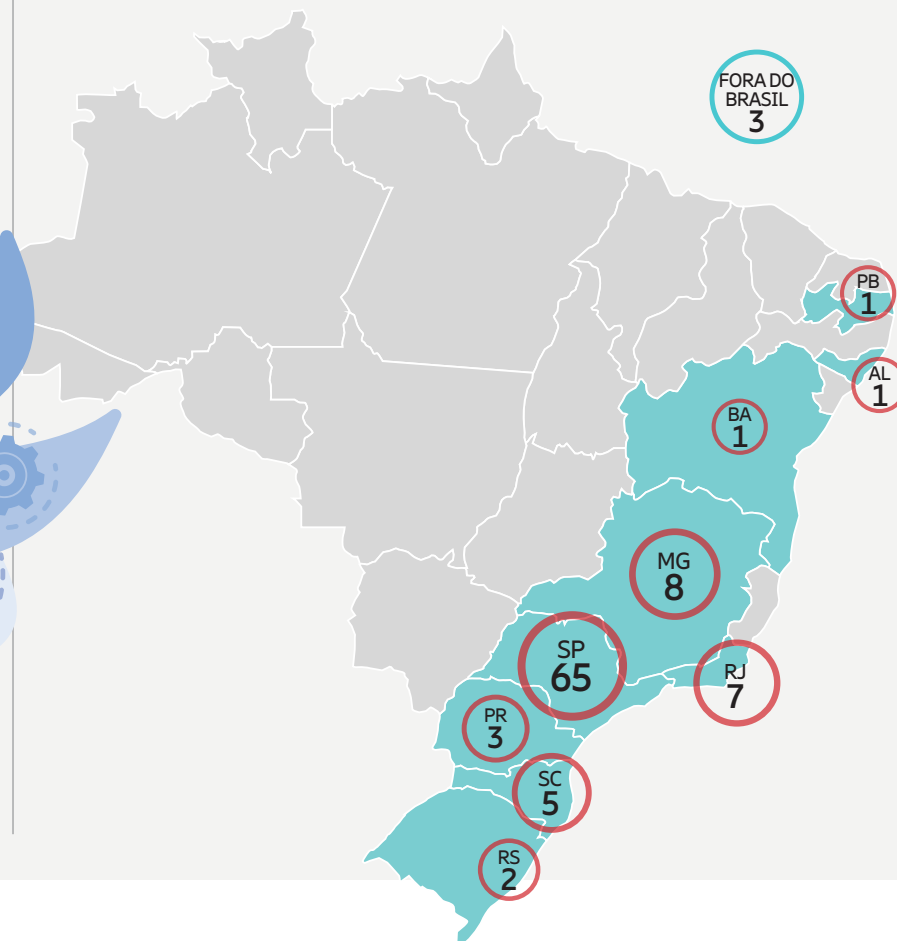
O número de empresas pequenas (com até dez colaboradores) que participaram desta pesquisa diminuiu de 26 para 16 em um ano (Gráfico 13). Houve um aumento na quantidade de empresas nas faixas médias, com 51 a 100 colaboradores e com 101 a 1 mil.

Em número acumulado de bots produzidos, quase a metade dos respondentes (44, para ser exato), somam

GRÁFICO 12

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

Base: 96 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, integração a CRM's, ERP's etc. e, quando necessário, o acolhimento do atendimento humano.

TIRE AS SUAS DÚVIDAS AQUI



fortics.me/atende



Canais integrados: WhatsApp, Webchat ativo, Facebook, Instagram, Microsoft Teams, Telegram, Signal, e-mail, SMS e voz

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



menos de 100 cada uma (Gráfico 14). Apenas uma supera a marca de 100 mil robôs de conversação produzidos e duas declaram ter desenvolvido mais de 10 mil. As líderes neste quesito são empresas que fornecem plataformas na web para rápida construção self-service de bots.

96% das empresas do setor desenvolvem bots de texto e 72%, bots de voz (Gráfico 15). De um ano para cá, a proporção que produz chatbots manteve-se estável e houve crescimento de 4 pontos percentuais na proporção que trabalha com voice bots.

70% dos desenvolvedores afirmam que a maioria dos bots que desenvolvem combinam botões de respostas e diálogo aberto para processamento de linguagem natural (Gráfico 16).

A proporção que trabalha com roteiro pré-definido para o diálogo com o bot caiu de 11% para 8%.

Pela primeira vez o Google superou a IBM como fornecedor preferido do motor de processamento de linguagem natural (PLN), apontado por 17% dos respondentes que utilizam essa tecnologia, ante 14% que



GRÁFICO 13

O TAMANHO DOS DESENVOLVEDORES

(POR NÚMERO COLABORADORES)

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

Base: 96 empresas que produzem bots

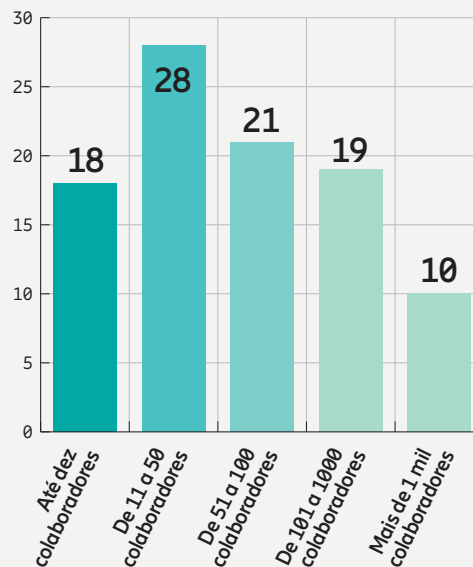


GRÁFICO 14

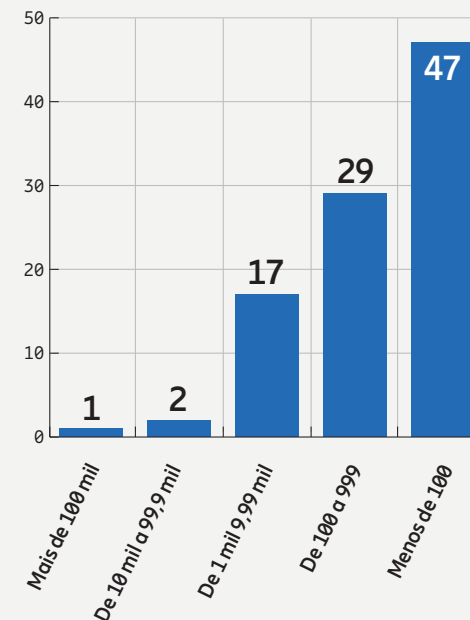
O TAMANHO DOS DESENVOLVEDORES


(POR QUANTIDADE DE BOTS PRODUZIDOS)

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

Base: 96 empresas que produzem bots

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





E se este
anúncio pudesse
responder todas
as suas dúvidas
sobre chatbot?
O que você
perguntaria?

Bom, ele ainda não tem Inteligência Artificial, mas nosso atendimento tem.

CLIQUE AQUI para falar com a AI da Getbots.

getbots

 getbots.com.br


 oi@getbots.com.br



GRÁFICO 15

TEXTO OU VOZ?

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

Base: 96 empresas que produzem bots

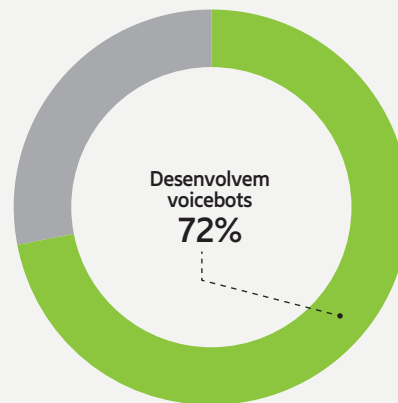
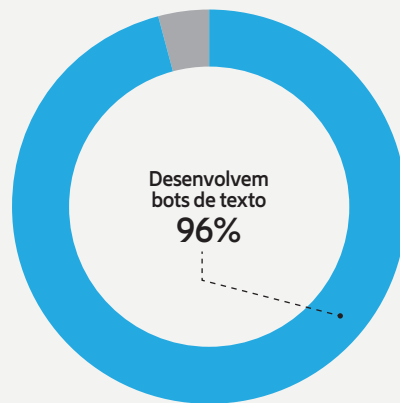
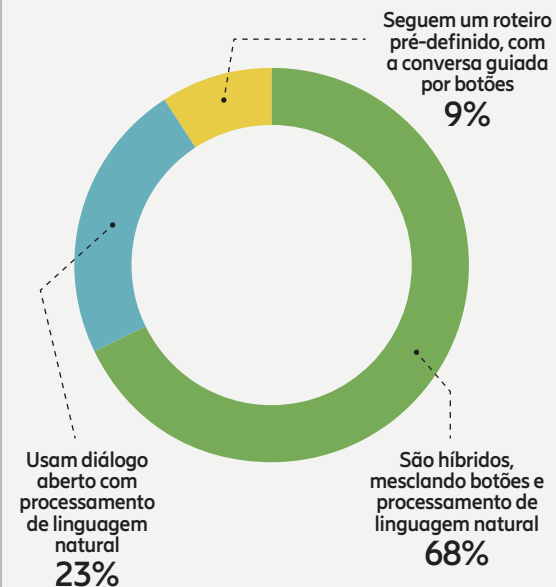


GRÁFICO 16

DIÁLOGO ABERTO X CONVERSA GUIADA

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

Base: 96 empresas que produzem bots



citam o Watson (Gráfico 17). Em 2020 as proporções de Google e IBM eram de 13% e 18%, respectivamente.

No que diz respeito a modelo de negócios, o predileto é o de cobrança por atendimento realizado pelo bots, adotado por 61% dos respondentes, um salto de nove pontos percentuais em um ano (Gráfico 18). O segundo modelo mais popular é o de cobrança por

projeto, mas sua adoção caiu de 59% para 55% das empresas. Merece destaque ainda o crescimento de 33% para 38% da proporção de desenvolvedores que cobram por usuário atendido pelo bot. É importante ressaltar que a maioria dos desenvolvedores trabalham com mais de um modelo de negócios, sendo flexíveis nesse aspecto, de acordo com a preferência do cliente corporativo.

- Suporte Premium 24x7
- Infraestrutura robusta
- Transparência e preço competitivo

[#vempragupshup](#)





GRÁFICO 17

QUEM FORNECE SEU MOTOR DE PLN?

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

Base: 90 empresas que produzem bots e que trabalham com PLN

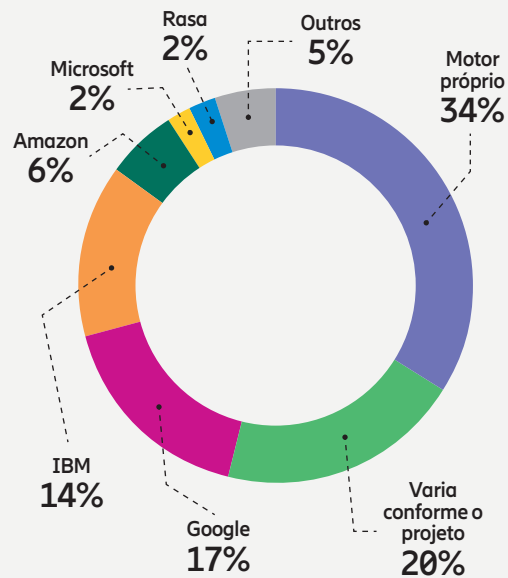
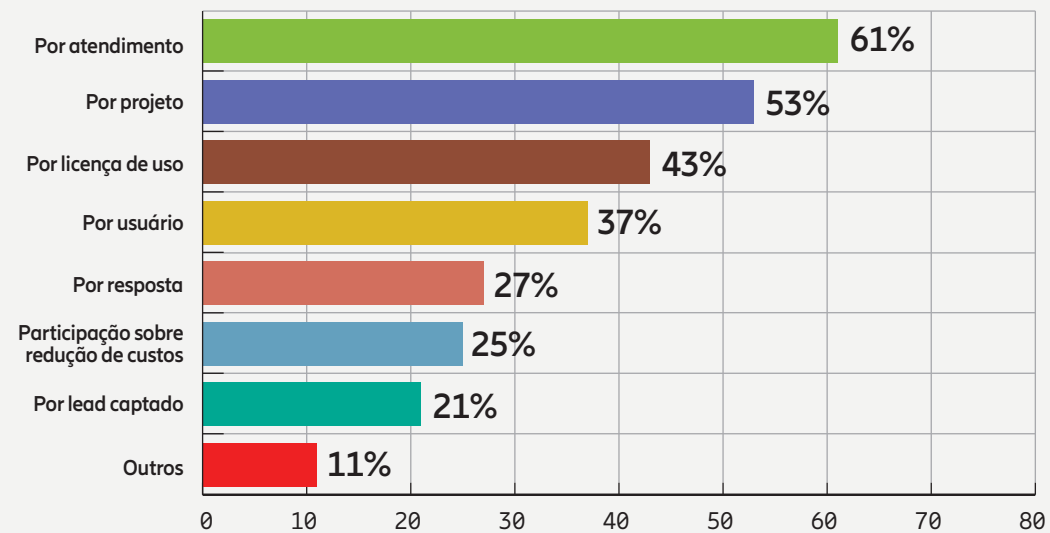


GRÁFICO 18

MODELO DE NEGÓCIOS

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

Base: 96 empresas que produzem bots



CHATBOTS

que agregam **valor**
e geram **resultados**
para o seu negócio.



Criamos chatbots com o propósito de facilitar a comunicação entre pessoas e empresas, com conversas fluídas de verdade, sem a frieza e a limitação de uma URA digital, capaz de atuar em vendas, suporte, atendimento e pesquisas, trazendo resultados rápidos para os clientes, independente do tamanho da empresa.



Inteligência em Resultados

Nossa plataforma é 100% proprietária com Processamento de Linguagem Natural (PLN) avançada, nativa e em português, o que garante maior precisão das respostas, cria um canal de confiança com os usuários e fluxos dinâmicos, com foco no negócio do cliente, trazendo as melhores vantagens:

PARA SUA EMPRESA

- + Integração, com diversos sistemas e aplicativos.
- + Transbordo para plataforma de atendimento humano proprietária.
- + Importação automática de FAQs.
- + Pesquisa de Satisfação NPS.
- + Workflow com a criação de diferentes perfis.
- + Relatórios e Dashboards nativos da ferramenta.
- + Definição de persona da marca.
- + Atendimento e suporte para equipes internas.



PARA SEUS CLIENTES

- + Agilidade na realização de solicitações.
- + Atendimento em multicanais, onde e quando o usuário quiser.
- + Engajamento com o usuário.
- + Experiência de atendimento humanizado.
- + Estímulo à simpatia do público com a marca.
- + Atendimento 24x7.
- + Contexto e precisão nas conversas (as pessoas podem escrever como quiserem).



FALE CONOSCO

inbot.com.br
[@inbot](https://www.instagram.com/inbot)



LGPD

Uma novidade este ano no mercado brasileiro de robôs de conversação é que eles precisam se adequar à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), caso contrário, as empresas podem ser multadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a partir de agosto de 2021.

Segundo esta pesquisa, 53% dos desenvolvedores de robôs de conversação que atuam no Brasil afirmam que todos os seus bots estão adequados à lei e 35% declaram que a maioria está (Gráfico 19). Apenas 3% informaram que cerca de metade está aderente à lei; outros 3% disseram que poucos estão; e 6% não souberam responder.

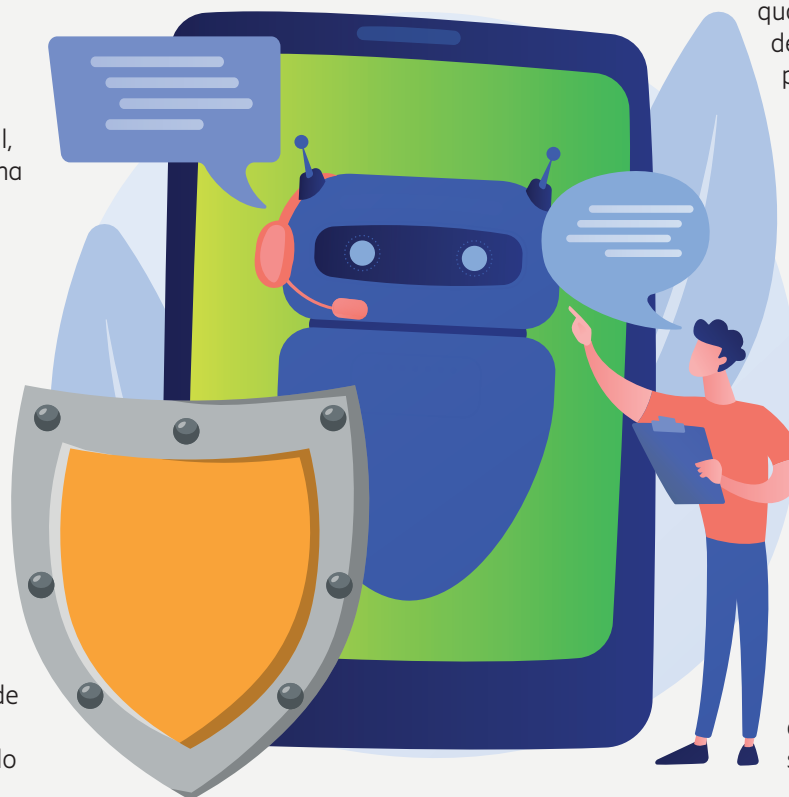
“Toda interface com tratamento de dados pessoais de titulares precisar informar isso. Não importa se é a recepção de um prédio, uma página na web, um telefonema atendido por uma URA ou uma conversa com chatbot”, explica Patrícia Peck, CEO e sócia-fundadora do escritório Peck Advogados, em conversa com Mobile Time.

“Se o bot está fazendo coleta de dados no chat, tem que botar um aviso: ‘a sua conversa está sendo gravada, confira nossos termos de uso e política de privacidade’, e fornecer o link etc. A empresa tem que informar que está coletando dados e que a continuidade da conversa significa o consentimento”, recomenda outro advogado especializado em direito digital, Rafael Pellon, do Pellon de Lima Advogados.

Embora a maioria dos desenvolvedores acredite que seus bots estão cumprindo a LGPD, é fundamental uma análise jurídica caso a caso, para evitar multas e danos à reputação da empresa. “Se os chatbots não estiverem de acordo com os princípios e diretrizes da LGPD e, por algum motivo, utilizarem ou tratarem os dados pessoais indevidamente e sem o consentimento do titular, ou alterando a finalidade inicialmente informada sem a nova autorização expressa do

usuário, serão responsabilizados e multados por essa infração. Por essa razão, novas formas de conversação devem ser estruturadas e muito bem desenvolvidas comunicando os titulares dos dados pessoais sobre qual a finalidade do tratamento de dados que serão realizados pela empresa, de uma forma simples, com palavras de fácil compreensão e de forma absolutamente transparente”, aconselha, por sua vez, Diego Martinez, head da área de compliance e DPO do escritório Guimarães & Vieira de Mello Advogados.

A LGPD prevê, em seu artigo 7, que o tratamento de dados é permitido quando necessário para o cumprimento de um contrato do qual o consumidor seja parte. Isso, teoricamente, libera a coleta e o tratamento de dados pelos robôs de atendimento de clientes. Porém, a lei também estabelece que a comunicação sobre tratamento de dados



Reinvente interações e crie um mundo de conexões com a Infobip





seja feita de forma transparente e ostensiva. Por isso, os especialistas recomendam que os bots reforcem a informação sobre a política de tratamento de dados, ainda que a empresa tenha conseguido o consentimento do consumidor em outro canal ou de outra forma, como na assinatura do contrato. Vale lembrar que cabe à empresa provar que tem o consentimento do titular para a coleta e o tratamento dos seus dados pessoais.

Martinez lista uma série de cuidados: “Várias recomendações e cuidados devem ser tomados para estarem em conformidade com a LGPD, como manter sempre atualizada a política de privacidade, fortalecer as melhores práticas de segurança da informação, envio de autorização sobre o consentimento do tratamento de dados de acordo com a finalidade informada pela empresa, sempre de forma clara e de fácil entendimento, cuidado no tratamento de dados desde a sua entrada até a sua exclusão e descarte de forma segura; análise, identificação e mapeamento dos riscos na coleta e tratamento dos dados pessoais; segregação de

funções e acesso restrito ao dados pessoais dos usuários; possuir um plano de contingência; dentre outros cuidados inerentes ao programa de adequação à LGPD.”

A lei exige também que as empresas divulguem os contatos do seu encarregado pelo tratamento de dados, conhecido como DPO (Data Protection Officer). Isso deve ser feito preferencialmente no sítio eletrônico da empresa, mas se o seu principal canal de contato com os consumidores for um bot, é recomendável que essa informação esteja disponível no fluxo de conversa com o robô.

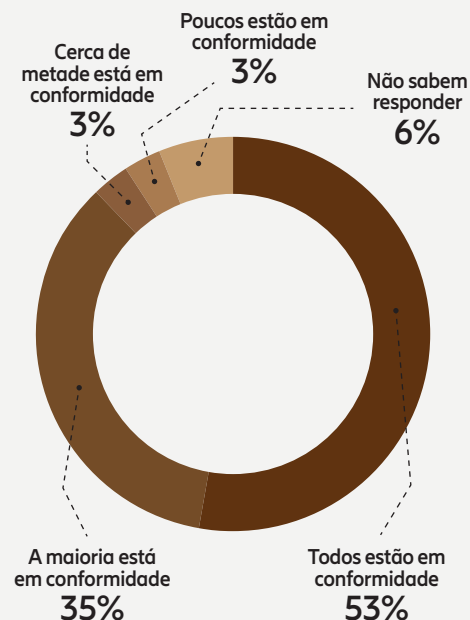
Por fim, Peck alerta: “Toda interação com o bot é uma evidência. Fica registrada ali a conformidade ou a desconformidade. Se não e tiver em conformidade com a lei, a empresa estará sujeita a penalidades”. Na sua opinião, os bots ainda não entraram na era da LGPD.

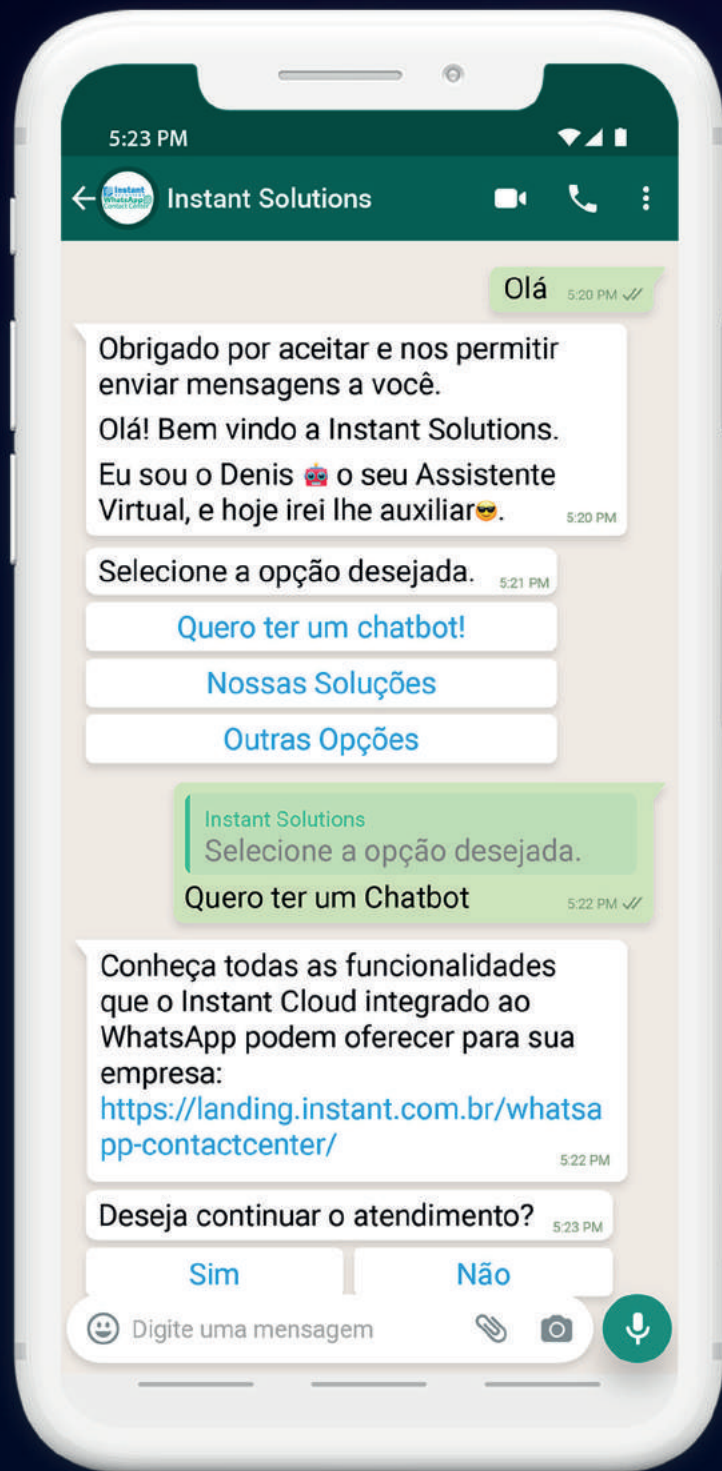
GRÁFICO 19

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: 96 empresas que produzem bots





TRANSFORME A COMUNICAÇÃO DA SUA EMPRESA COM SEUS CLIENTES

Com o nosso chatbot como seu aliado, acompanhamos a experiência do seu consumidor em toda a jornada de compra e pós venda.



Botões e emojis integrados



Integração com CRM e ERP



API oficial do WhatsApp

Contamos com automações em diferentes canais de comunicação com a sua base. Além da centralização e distribuição de atendimento entre os colaboradores da sua empresa.

ALGUMAS INTEGRAÇÕES:



SAIBA MAIS!

 **(11) 4063-6100**
www.instant.com.br
comercial@instant.com.br

Instant
S O L U T I O N S



Tendências

O Brasil está entrando em uma fase de maturidade do atendimento automatizado ao cliente através de robôs de conversação. Projetos de chatbots não são mais classificados necessariamente como inovadores, mas como necessários. Isso ficará ainda mais evidente com a aprovação de um novo decreto do SAC, que está sendo redigido pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), e cuja publicação é esperada para até o fim de 2021. O novo decreto vai criar um índice de resolatividade, com metodologia e critérios a serem definidos pela Senacon, e que provavelmente impulsionará ainda mais ganhos de eficiência proporcionados pelos chatbots e voice bots.

Em termos de canais, o WhatsApp se consolidou como líder absoluto, como não poderia ser diferente, diante de sua popularidade: está instalado em 98% dos smartphones brasileiros, sendo o app mais aberto e no qual as pessoas passam mais tempo, de acordo com a pesquisa Panorama Mobile Time/Opinion Box. Enquanto isso, o RCS ainda não decolou, pois

depende de maior esforço conjunto das teles. E o Facebook Messenger perdeu força.

A expectativa para os próximos anos é que cresçam os bots de vendas. Provavelmente os varejistas, que começaram provendo atendimento automatizado, comecem a explorar em seus bots essa funcionalidade. A chegada do pagamento por WhatsApp deve acelerar essa tendência, tão logo seja liberado pelo Banco Central para compras. E a abertura do Instagram também proporcionará o surgimento de bots de vendas.

Por fim, outra tendência que tem ganhado força aos poucos é a dos voice bots. O avanço tecnológico em plataformas de “speech to text”, “text to speech”, “speech analytics” e inteligência artificial para processamento de linguagem natural está tornando cada vez mais fluida a conversa de voz com robôs.

O mercado brasileiro segue evoluindo rapidamente e gerando oportunidades para a segmentação de empresas de bots para atuação em nichos específicos, como educação, comércio e RH, e abrindo novas vagas de empregos para profissionais especializados em inteligência artificial, design conversacional e UX.



Quem você não conhece NÃO TE COMPRA

Conhecer as pessoas e saber que elas são únicas. Essa é a nossa diferença. A Mobi2buy usa Tecnologia, Inteligência Artificial e estratégias de Marketing para criar relacionamentos singularizados omnichannel com o objetivo de aumentar a conversão e fidelização de seus clientes.

Chatbot • WhatsApp • SMS • Smart message • Site
RCS • Voicer • Voicebot • Redes Sociais • E-mail

As 10 primeiras pessoas que acessarem o QR Code ao lado e se cadastrarem ganham uma consultoria de 30 minutos sobre transformação digital.

Mobi2buy. The human-driven tech company.

www.mobi2buy.com
contato@mobi2buy.com





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.

2bots

www.2bots.com.br
Luiz Augusto
+55 11 3666 2904

Accenture

<https://www.accenture.com/br-pt/insights/artificial-intelligence-index>
fernando.campilho@accenture.com
+55 11 99233-9118

Aivo

<https://www.aivo.co/>
sales@aivo.co
+55 11 4130-0906

Akiva software

<https://www.akivasoftware.com.br/>
+55 11 94235-4009
contato@akivasoftware.com.br / Eliandro

alt360.ai

tguarizo@alt360.ai
+55 11 99481-4644



ASC Brazil

<https://asc.sac.com.br/>
comercial@ascbrazil.com.br
+55 11 3514-9600

Asksuite

www.asksuite.com

Atento Brasil

<https://atento.com/pb/>
<https://atento.com/pb/sales-inquiries/>

Baruk

www.baruk.me
comercial@baruk.me
+55 11 97632- 8416

BlueLab

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

botmaker

Botmaker

<https://botmaker.com/salesbr@botmaker.com>
+55 11 944755259

Botnicks

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

Boty LTDA

www.ativy.com
diego.altheman@boty.com.br

Transforme conversas e negócios com chatbots

70% de todas as interações com clientes realizadas em 2022, segundo o Gartner, envolverão soluções como um assistente virtual inteligente. O motivo? Essas ferramentas facilitam a vida. A existência de um chatbot torna a comunicação entre marca e cliente mais simples, direta e eficiente, aumentando a satisfação de quem procura atendimento via canais digitais.

A plusoft AI é a plataforma de chatbot ideal para as marcas que desejam efetividade no contato digital com clientes. Temos processamento de linguagem natural (NPL) própria e serviço de curadoria especialista, com o resultado de 60% de acuracidade nas primeiras semanas e 80% em até 3 meses.

Conte com o suporte de uma empresa que é Human Experience (HX) para oferecer aos seus clientes um serviço de assistência contínuo, mas desenvolvido para atender de forma humanizada.



conheça a
plusoft AI



Bradoo Tecnologia

Bradootech.com
Francisco.munhoz@bradootech.com

Callflex

www.callflex.com.br
contato@callflex.com.br
+55 11 3320-7900

Cellere

www.cellere.com.br
daniel.aranha@cellereit.com.br
+55 19 99769-0076

Certsys

www.certsys.com.br/
digital@certsys.com.br
+55 11 5084-2984

Code7

www.code7.com
is@code7.com

Compasso UOL

compassuol.com
contato@compasso.com.br
+55 51 2108-6689



CosmoBots

https://cosmobots.io
hello@cosmobots.io
+55 11 4949-5024



CPQD

www.cpqd.com.br
José Garcia da Costa Neto
ineto@cpqd.com.br
+55 11 94728-3747

CrudTec

CrudTec.com.br
falecom@crudtec.com.br
+55 34 9966-59805



D1 | SMARKIO

www.d1.cx
jornadas@d1.cx

DDCOM SYSTEMS

www.ddcomsystems.com.br
ddcom@ddcom.com.br
+55 114196-3333

De Pieri Comunicação

www.depiericomunicacao.com.br
falecom@depiericomunicacao.com.br
+55 11 3714-3464

Dendron tecnologia

http://dendron.com.br/
comercial@dendron.com.br



DialMyApp Brasil

www.dialmyapp.com
fabio.bottini@dialmyapp.com
+55 11 98123-0444

Dígito Tecnologia SA

www.digitro.com
+55 48 3281-7000
corporativo@digitro.com

Digivox

https://www.digivox.com.br/
comercial@digivox.com.br
0800 724 8181

Droz

www.meudroz.com
César Moura
cmoura@meudroz.com.br
+55 11 4040-4002

edi digital

Alexandre Vermeulen
alexandre@edi.digital

Edukarnegócios EdTech Lab

edukarnegocios.com
allsax@icloud.com
+55 11 98100-5061

Elife

https://elife.com.br/
negocios@elife.com.br
+55 11 2339 4928

EMAGNET

www.emagnet.com.br
luisa.nunes@emagnet.com.br

everis Brasil

www.everis.com/brazil/pt-br/home-br
https://eva.bot/
jair.silva.junior@nttdata.com
+55 11 97099-0616

FireFly

www.firefly.bot
contato@firefly.bot
+55 41 3018-6559



FIRST ORION
TRANSPARENCY IN COMMUNICATION

First Orion
www.firstorion.com
Amarillis Sehbe
asehbe@firstorion.com

Existem bots para todo mundo e existem bots para **grandes empresas**

Atendimento Inteligente em alta escala só é possível quando seu chatbot tem:

- Inteligência Artificial & NLU;
- Squads dedicadas para dev e curadoria;
- Integração com Sistemas Legados;
- Documentos Digitais Certificados.

Faça como as maiores empresas do Brasil e automatize seu atendimento com a D1 | Smarkio.





Fortics
www.fortics.com.br
0800 367 8427
faleconosco@fortics.com.br

Fundação 1Bi

www.aprendizap.com.br/



Getbots
https://getbots.com.br/
oi@getbots.com.br
+55 11 5534-5060

Globalbot

globalbot.com.br
comercial@globalbot.com.br
+55 48 3207-0007



Gupshup
www.gupshup.io
leonardo@gupshup.io
+55 11 94269-6633

Hagens

Hagens.com.br
+55 19 99175-6709

Heptágono Consultoria

www.heptagono.com.br
contato@heptagono.com.br

Hi Platform

www.hiplatform.com
11 35886700
comercial@hiplatform.com

Huggy

huggy.io
contato@huggy.io
+55 71 4042-2291

IBM Brasil

www.ibm.com

Icaro Tech

www.icarotech.com
sales@icarotech.com
+55 19 3731-8300

Inbenta

inbenta.com.br
+55 11 3075-2819
www.inbenta.com/pt/contato/



InBot Assistentes Virtuais
www.inbot.com.br
+55 11 97344-8511
comercial@inbot.com.br

Indigosoft Tecnologia SA

www.indigosoft.com.br
comercial@indigosoft.com.br

Infobip

infobip.com
juliocesar.augusto@infobip.com



Instant Solutions
www.instant.com.br
comercial@instant.com.br
+55 11 4063-6100



Interactive Media
www.imnet.com
acavalcanti@imnet.com
+55 11 98378-2121



IT Lean
itlean.com.br
leanbot@itlean.com.br
+55 11 5505-0409

JOCO

www.joco.com.br
fernando@joco.com.br
+55 21 99969-8868

Kukac - Soluções Cognitivas

https://www.kukac.com.br/
geraldo.lima@kukac.ai
+55 31 98814 9186

Latourrette Consulting

www.latourrette-consulting.com
info@latourrette-consulting.com

FACEBOOK

MARKETING PARTNER


O marketing mais inteligente
é aquele que **conversa** com as pessoas.



E, para tudo que é importante,
é sempre melhor ir direto ao **especialista**.

Descubra o marketing automation

e qual agente de inteligência artificial converterá mais para a sua empresa

 smarte_rs

 hello@smarte.rs

 smarte.rs



Matrix do Brasil

www.matrixdobrasil.com.br
0800 604 5555
comercial@matrixdobrasil.com.br

mergetech

t2u.com.br
ricardo@mergetech

Message Center Soluções e Tecnologia Ltda

https://mct.digital
comercial@mct.digital
+55 11 4240-3666

Mex Consulting

www.mexconsulting.com.br
dirceu.torres@mexconsulting.com.br
+55 21 98814-4704



Mobi2buy

http://mobi2buy.com
rodrigo.mello@mobi2buy.com
+55 21 99584-5073

Mutant

www.mutant.com.br
+55 11 3094-2130
contato@mutant.com.br

Nama

www.nama.ai
scotti@nama.ai

Neotalk

www.neotalk.net.br

Neppo TI

https://tm2digital.com/
comercial@neppo.com.br
+55 34 4003-9128

Nia Negócios Inteligentes LTDA

nia.tech
contato@nia.tech

Nuveto

www.nuveto.com.br
+55 11 4200-8282
marketing@nuveto.com.br

Nvoip

https://www.nvoip.com.br
comercial@nvoip.com.br
0800 8783122



Olos Tecnologia

www.olos.com.br
comercial@olos.com.br
+55 11 2281-1650

Open Labs

www.openlabs.com.br
comercial.brasil@openlabs.com.br
+55 21 9852-19823

Outra Coisa

outracoisa.co
fernando@outracoisa.co

PAPX

papx.com.br
contato@papx.com.br

PlataformApp

plataformapp.com.br
contato@plataformapp.com.br
+55 11 98871-5530

Plusoft

http://plusoft.com
marketing@plusoft.com
WhatsApp: +55 11 99401-9065

PROA.AI

https://www.proatecnologia.com.br/
comercial.proa@proa.ai
+55 11 4837-4375

Robbu

https://robbu.global
contato@robbu.global
+55 11 2626-5327



Sinch

https://latam.sinch.com/
sdr.latam@sinch.com

Smart NX

www.smartnx.com
comercial@smartnx.com
+55 32 3212-2119



smarters


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

Stefanini

www.stefanini.com
apolgas@stefanini.com

Take Blip

https://www.take.net/
comercial@take.net

A woman with long brown hair, wearing a straw hat and a light green short-sleeved shirt, is seated on an airplane. She is looking down at a smartphone in her right hand and holding a brown paper coffee cup in her left hand. The background shows the airplane's interior with large windows. A large pink semi-transparent graphic is overlaid on the right side of the image, containing white text.

**Não sabe quem
está ligando?
Fique tranquilo,
nós te dizemos
quem é!**

FIRST ORION
BRASIL



Talk Communications do Brasil

www.talkcomm.com.br
info@talkcomm.com.br
+55 11 2391BOTS (2687)

Telefonica S/A

ana.pcunha@telefonica.com

TIVIT

https://tivit.com
andre.arodrigues@tivit.com
+55 11 3757-2222

Tree Tools - Servicebot-3

www.servicebot.com.br
mkt@treetools.com.br
+55 41 99233-4220

Trestto Tecnologia e Inovação

www.trestto.com.br
rodrigo.dahmen@trestto.com.br
+55 11 96445-6666

Ubots

Ubots
ubots.com.br
contato@ubots.com.br
+55 51 3508-9315

Velip

www.velip.com.br
comercial@velip.com.br
+55 11-46378877

Vértice Digital

https://vertice.digital
mauricio@vertice.digital
+55 21 99677-1461

ViaCognitiva Soluções Ltda

www.viacognitiva.com.br
comercial@viacognitiva.com.br
+55 11 3254-6200

Voctiv

www.voctiv.com
Latam@voctiv.com
+55 11 2847-4890

Voice Technology

voicetechnology.com.br
comercial@voicetechnology.com.br

voipgroup

Voip Group
www.voipgroup.com
+55 11 5506-3118/5506-2318
+5511 99888-2723 (WhatsApp)

Weni

https://weni.ai
+55 82 3022-5978
contato@weni.ai

Whats

www.whats.ws
contato@whats.ws
+55 21 2051-1758
+55 11 4200-0202 (WhatsApp)

Zenvia

www.zenvia.com
0800 646 4777
negocios.ge@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.

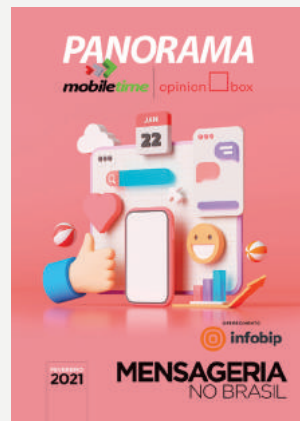
www.mobiletime.com.br



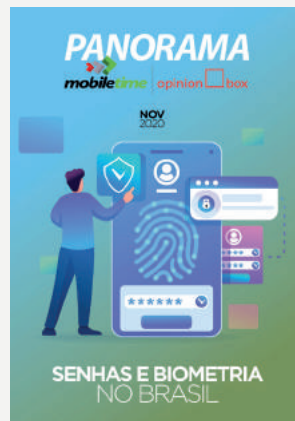
Conheça outras pesquisas Panorama Mobile Time/Opinion Box



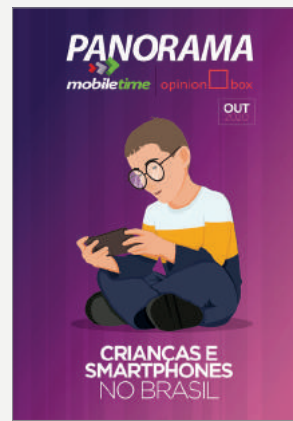
Pesquisa semestral que monitora quais os aplicativos mais usados pelos brasileiros



Pesquisa semestral que monitora quais os aplicativos mais usados pelos brasileiros



Pesquisa sobre uso de senhas e biometria digital através de smartphones



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



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.

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

(Mobilidade.)
Esse é o **nosso** mundo.

Assine a newsletter que traz a cobertura diária do mercado móvel em todas as suas verticais. **Gratuitamente.**


mobiletime

www.mobiletime.com.br

