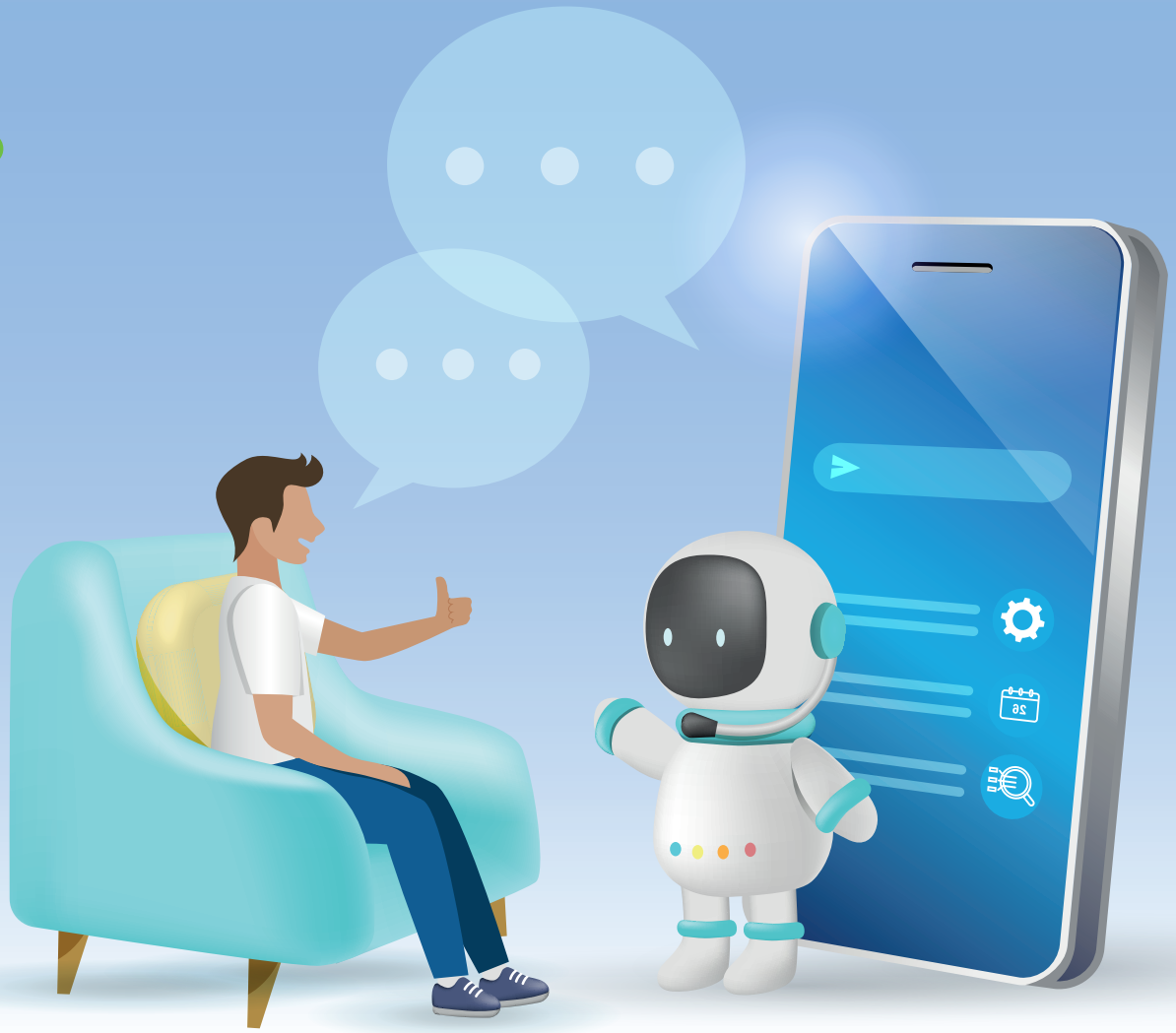
PANORAMA

mobiletime

MAPA DO ECOSSISTEMA BRASILEIRO DE BOTS 2025



OUTUBRO | 2025



Comunidade WeDMA: quando gigantes escolhem caminhar juntos.

A Comunidade WeDMA nasceu da coragem de acreditar que juntos podemos mais.

Hoje, mais de 170 das maiores empresas do Brasil caminham lado a lado em um movimento inédito.

Um ecossistema colaborativo que leva inclusão digital a milhões de pessoas e fortalece a proteção contra golpes.

Não é só tecnologia. É confiança. É propósito.

Tornar o digital mais acessível e seguro para todos é o que nos move.

Mais de 150 milhões de golpes evitados
Mais de 1,7 bilhão de chamadas digitalizadas

WeDMA. Inteligência coletiva que impulsiona e transforma.

Digital Made Accessible

EXPERIÊNCIAS DIGITAIS
RESULTADOS REAIS.

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

Mais de 1 milhão de bots

Mais de 1 milhão de robôs de conversação já foram desenvolvidos pelas empresas que atuam nesse ecossistema no Brasil. Em 2017, quando foi feita a primeira edição deste relatório, a quantidade mapeada era de 8 mil bots. De lá para cá o crescimento médio anual foi de 83%.

Atualmente, estão em atividade no país 150 mil robôs de conversação, que somam mensalmente 269 milhões de sessões e 4,76 bilhões de mensagens. Na média, cada robô em operação realiza por mês 1,8 mil sessões e trafega 31,7 mil mensagens.

Ao longo desses nove anos de monitoramento do mercado, a tecnologia por trás de chatbots e voice bots mudou bastante, transformando as empresas que atuam nesse ecossistema, seus portfólios de produtos e também o comportamento dos consumidores.

Em 2017, a maioria dos bots operavam com um fluxo de conversa pré-definido, construídos em cima de árvores de decisão. Eram os robôs de primeira geração. Bots de segunda geração, caracterizados pelo uso da tecnologia de processamento de linguagem natural (PLN), que procura identificar a intenção na escrita livre do interlocutor, já existiam naquela época e ganharam força ao longo dos anos seguintes... Até o surgimento do ChatGPT e o boom da inteligência artificial generativa. Essa tecnologia é o que diferencia a terceira geração de robôs de conversação, cuja presença vem crescendo rapidamente a partir de 2023.

Mais recentemente surgiu o conceito de agente de inteligência artificial, que consiste em um sistema com algum grau de autonomia pré-configurada para a tomada de decisões e a realização de ações a partir da análise de dados com inteligência artificial. Agentes de IA não necessariamente precisam interagir diretamente com seres humanos por meio de interface conversacional: muitos operam no backend, se conectando com outros sistemas. Os agentes de IA que interagem com humanos por meio de interface conversacional, geralmente através de IA generativa, podem ser classificados como uma nova geração de bots – talvez a quarta geração ou, para os mais cautelosos, geração 3,5. Esses agentes de IA passaram a ser computados neste mapa a partir desta edição – veja mais dados sobre eles a seguir.





SOBRE ESTE RELATÓRIO E SEU AUTOR

Esta pesquisa foi elaborada com base nas respostas de 67 empresas que desenvolvem robôs de conversação ou que fornecem ferramentas para tal, coletadas através de questionário online entre os meses de junho e setembro de 2025. 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 de tecnologia e economia, especializado na indústria móvel, com 25 anos de experiência.

AVISO LEGAL

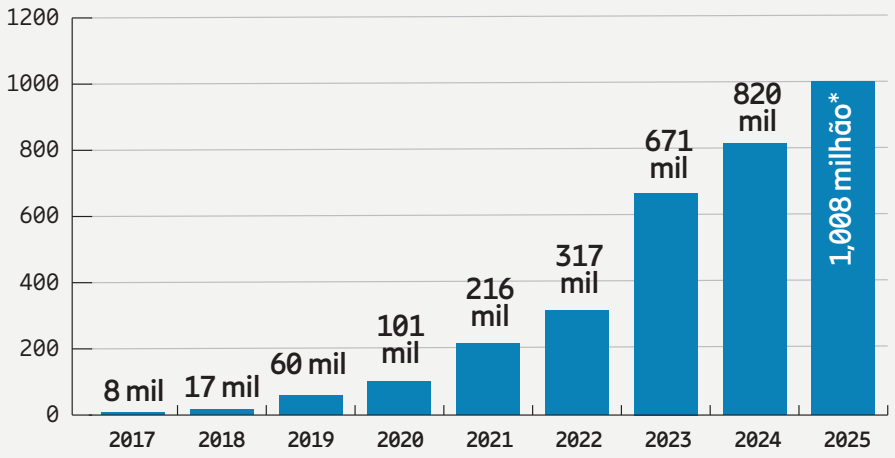
O compartilhamento em apresentações públicas ou privadas dos dados e das análises contidos neste relatório deve ser sempre acompanhado do devido crédito à fonte: **Pesquisa Panorama Mobile Time - Mapa do Ecossistema Brasileiro de Bots - Outubro de 2025**.

GRÁFICO 1

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

Pergunta: Para esta e próximas perguntas, vamos relembrar a definição de bot usada neste estudo: robô de conversação (chatbot) com interação por texto ou voz, independentemente da tecnologia ou canal utilizados. São computados como bots neste estudo: 1) chatbots sem IA, que seguem um roteiro pré-definido de conversa (URA de texto); 2) chatbots com processamento de linguagem natural (NLP, na sigla em inglês); 3) chatbots com IA generativa; 4) voice bots (bots que operam em canais de voz, seja em uma conversa síncrona ou assíncrona); 5) agentes de IA (bots com autonomia para tomada de decisão). **Levando tudo isso em conta, quantos bots a sua empresa já ajudou a desenvolver até hoje no Brasil?** (Atenção: conte como um bot cada robô de conversação disponível para interação direta com seres humanos, independentemente da variedade de canais aonde esteja presente. Microagentes que operam no backend auxiliando outros bots não devem ser computados.

Base: 67 empresas que produzem bots



*A partir de 2025 os dados passam a incluir agentes de IA, desde que envolvam interação conversacional com humanos.

GRÁFICO 2

CENÁRIO ATUAL NO BRASIL

Pergunta: Quantos bots desenvolvidos pela sua empresa ou com a plataforma provida pela sua empresa estão em atividade no momento no Brasil? (Atenção: conte como um bot cada robô de conversação disponível para interação direta com seres humanos, independentemente da variedade de canais aonde esteja presente. Microagentes que operam no backend auxiliando outros bots não devem ser computados.); 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 em conversas com seres humanos?; 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 de conversas com seres humanos realizadas por eles?

Base: 67 empresas que produzem bots



150
mil bots em operação

269
milhões de sessões por mês, com

4,76
bilhões de mensagens.



Média mensal de **1,8 mil sessões** e **31,7 mil** mensagens por bot.

O avanço da IA generativa e a chegada dos agentes de IA

Se alguém tinha alguma dúvida sobre o impacto que a IA generativa teria sobre o mercado de robôs de conversação, os números deste relatório deveriam fazê-lo mudar de ideia. Essa nova tecnologia conversacional transformou radicalmente o mercado de chatbots e voicebots, o que fica comprovado pelos dados da pesquisa.

Em 2023, primeiro ano em que a IA generativa foi incluída neste mapa, 72% dos desenvolvedores de bots no Brasil haviam decidido incorporar essa tecnologia e 60% já haviam experimentado criar bots com ela. O número de robôs em operação no país com IA generativa ainda era pequeno em 2023, mas no ano seguinte deu um salto: a proporção média entre os respondentes da pesquisa era de que 36% dos seus bots em atividade usavam IA generativa. Esse percentual sobe agora para 44%.

Outro indicador importante é a percepção dos desenvolvedores sobre a demanda dos clientes por bots com IA generativa. Em uma escala de 1 a 5, em que 1 é muito baixa e 5 é muito alta, 49% dos respondentes marcaram 4 ou 5 em 2023. Esse percentual subiu para 64% em 2024. E agora atinge 80%. Em suma: no oceano das soluções de interface conversacional, a IA generativa é uma forte correnteza contra a qual não vale a pena nadar.

Entretanto, isso não significa a morte das tecnologias antecessoras. O que se vê, cada vez mais, são projetos que combinam as três formas de interface conversacional: árvore decisória (também conhecida como URA de texto); processamento de linguagem natural; e IA generativa. Dependendo do contexto da jornada, do canal utilizado e/ou da intenção do interlocutor, pode ser melhor uma ou outra técnica, tanto em razão do custo quanto por causa da eficiência. Sim, dependendo do caso de uso, uma solução com árvore decisória pode ser mais eficiente e muito mais barata do que consumir tokens através de IA generativa. A tendência é combinar em um mesmo bot as três tecnologias e usar um orquestrador para identificar em tempo real qual se adequa melhor ao longo da conversa.

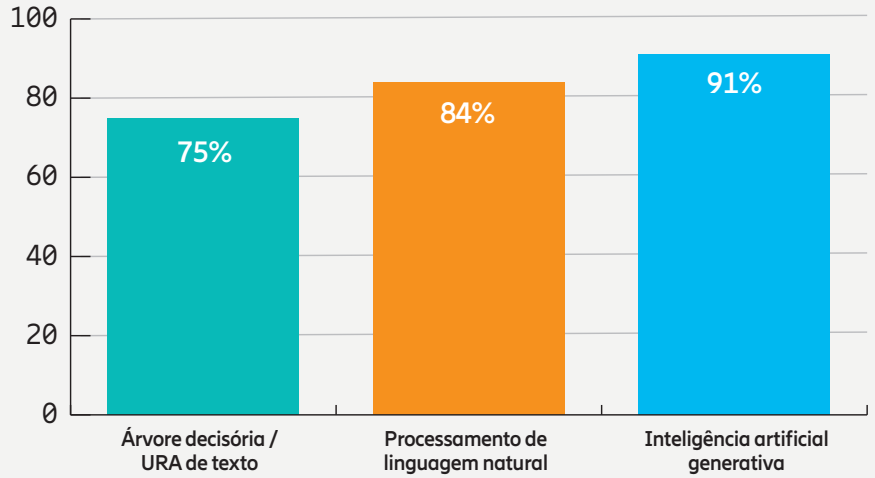
A adoção de bots híbridos fica clara quando se pergunta quais dessas tecnologias os desenvolvedores utilizam atualmente. Os percentuais são altos nas três, indicando

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: 67 empresas que produzem bots




O futuro dos agentes de IA já começou
polimata
by ColmeíA
Polimata é a nova geração de agentes de IA da ColmeIA,
onde cada agente nasce com um arquétipo específico, capaz de atuar de forma modular, com memória própria, função clara e sem alucinações.
Escaneie o QR Code e saiba mais

a combinação delas. 75% utilizam árvore decisória; 84%, PLN; e 91%, IA generativa. No ano anterior, os percentuais eram de 80%, 75% e 88%, respectivamente. Houve portanto uma queda no uso de árvore decisória e um crescimento de PLN e IA generativa, mas as três técnicas são amplamente utilizadas.

Pouco mais da metade (51%) das empresas que trabalham com PLN utilizam um motor próprio, em geral construído acoplando pedaços de motores diversos. DialogFlow, do Google, e Watson, da IBM, são os mais populares no Brasil, dentre as opções disponíveis no mercado.

Em IA generativa, o fornecedor de LLM mais utilizado é a OpenAI, com larga vantagem, apontada por 69% dos desenvolvedores, seguida pelo Google, preferido de 10% do ecossistema. Cabe ressaltar que é comum a construção de bots com múltiplos LLMs, cuja orquestração leva em conta fatores diversos, como custo, acurácia e latência.

O ano de 2025 está marcado pela chegada do conceito de "agentes de IA". Tecnicamente, a definição mais aceita é a de bots com autonomia

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: 61 empresas que produzem bots e trabalham com IA generativa

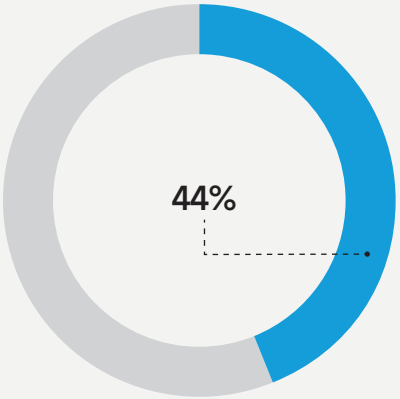
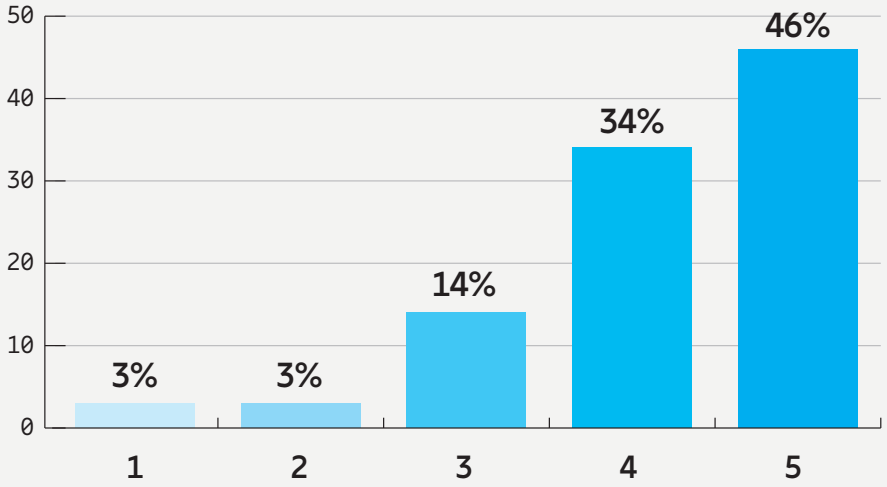


GRÁFICO 5

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: 67 empresas que produzem bots



pré-configurada para a tomada de decisão. Na prática, contudo, há ofertas no mercado que usam o termo "agente de IA" como sinônimo de assistente virtual ou chatbot com IA, sem atender ao requisito da autonomia de ação, o que acaba confundindo o público e dificultando a classificação.

Nesta pesquisa, procurou-se deixar clara a diferenciação dos bots de acordo com as qualidades que caracterizam cada geração. Sobre agentes de IA, foi perguntado o seguinte: "Considerando a definição de que um agente de IA é um bot dotado de inteligência artificial para análise de dados e que está programado para ter autonomia na tomada de determinadas decisões, quantos agentes de IA desenvolvidos com a participação da sua empresa estão em operação no Brasil com interação direta com seres humanos?". Das 67 empresas participantes, 58 responderam que já trabalham com agentes de IA. Ao todo, elas desenvolveram 6,6 mil agentes de IA que estão em atividade.

GRÁFICO 6

PRINCIPAIS FORNECEDORES DE PLN

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

Base: 57 empresas que produzem bots e que trabalham com PLN

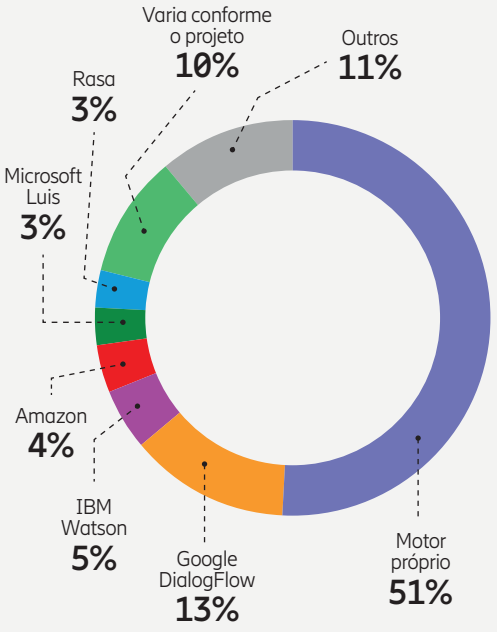


GRÁFICO 7

PRINCIPAIS FORNECEDORES DE LLM

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

Base: 61 empresas que produzem bots e trabalham com IA generativa

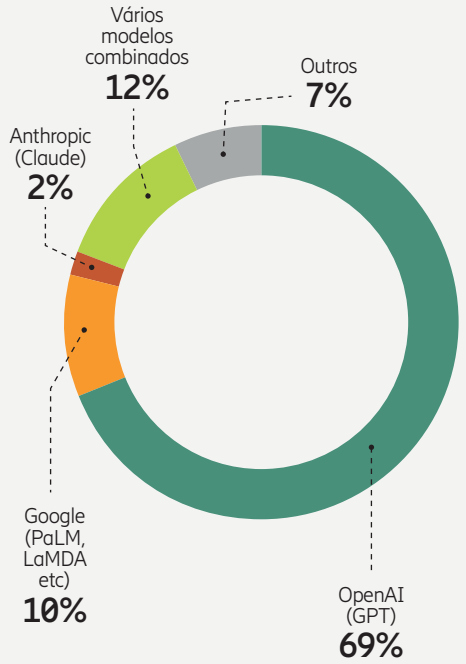


GRÁFICO 8

AGENTES DE IA

Pergunta: Considerando a definição de que um agente de IA é um bot dotado de inteligência artificial para análise de dados e que está programado para ter autonomia na tomada de determinadas decisões, quantos agentes de IA desenvolvidos com a participação da sua empresa estão em operação no Brasil com interação direta com seres humanos?

Base: 67 empresas que produzem bots

6,6 mil



Texto, voz síncrona e assíncrona, biometria e análise de sentimentos

O texto continua sendo a interface conversacional mais utilizada. 99% dos desenvolvedores trabalham com a construção de bots que conversam por texto.

Porém, a voz vem ganhando força. Nesta edição, pela primeira vez a interface de voz foi dividida em dois tipos: voz assíncrona, usada em mensagens de áudio, especialmente no WhatsApp; e voz síncrona, ou seja, uma conversa em tempo real por voz com um bot, o que pode acontecer em uma chamada telefônica ou numa chamada por WhatsApp, por exemplo – vale lembrar que o app de mensageria disponibilizou este ano a funcionalidade de chamadas de voz para empresas.

84% dos desenvolvedores trabalham com bots capazes de conversar através de mensagens de áudio (voz assíncrona) e 46%, com voz síncrona. Esta última requer uma estrutura tecnológica mais complexa, com processamento rápido e baixa latência para que a conversa pareça natural.

A análise de sentimentos, por sua vez, é uma tecnologia bastante aplicada a projetos de bots, especialmente para aqueles voltados ao atendimento pós-venda. Ela pode ser utilizada tanto em bots de texto quanto de voz, inclusive em tempo real, ou seja, durante a conversa, para acionar um atendente humano em casos nos quais o consumidor ameace cancelar seu plano ou processar a empresa. 69% dos desenvolvedores trabalham com tecnologia de análise de sentimentos em seus bots. A proporção era de 63% em 2024.

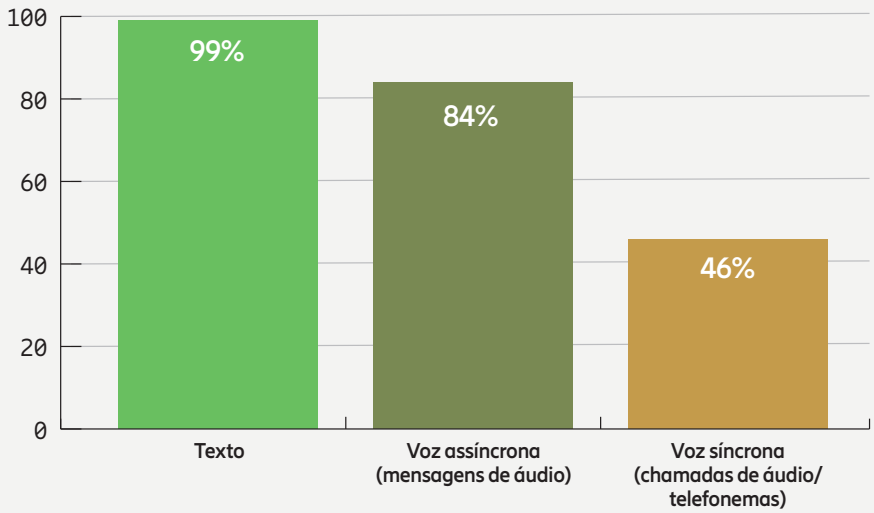
A biometria digital, especialmente a facial, é um recurso para a autenticação do interlocutor em conversas que requeiram esse tipo de verificação para a autorização de determinadas ações. Há soluções adotadas dentro de canais de mensageria especialmente em bots de serviços financeiros. 42% dos desenvolvedores declaram trabalhar com biometria digital em seus bots. A proporção era de 39% em 2024.

GRÁFICO 9

AS INTERFACES DOS BOTS

Pergunta: Sua empresa trabalha em projetos de bots que conversam em que tipos de interface?

Base: 67 empresas que produzem bots



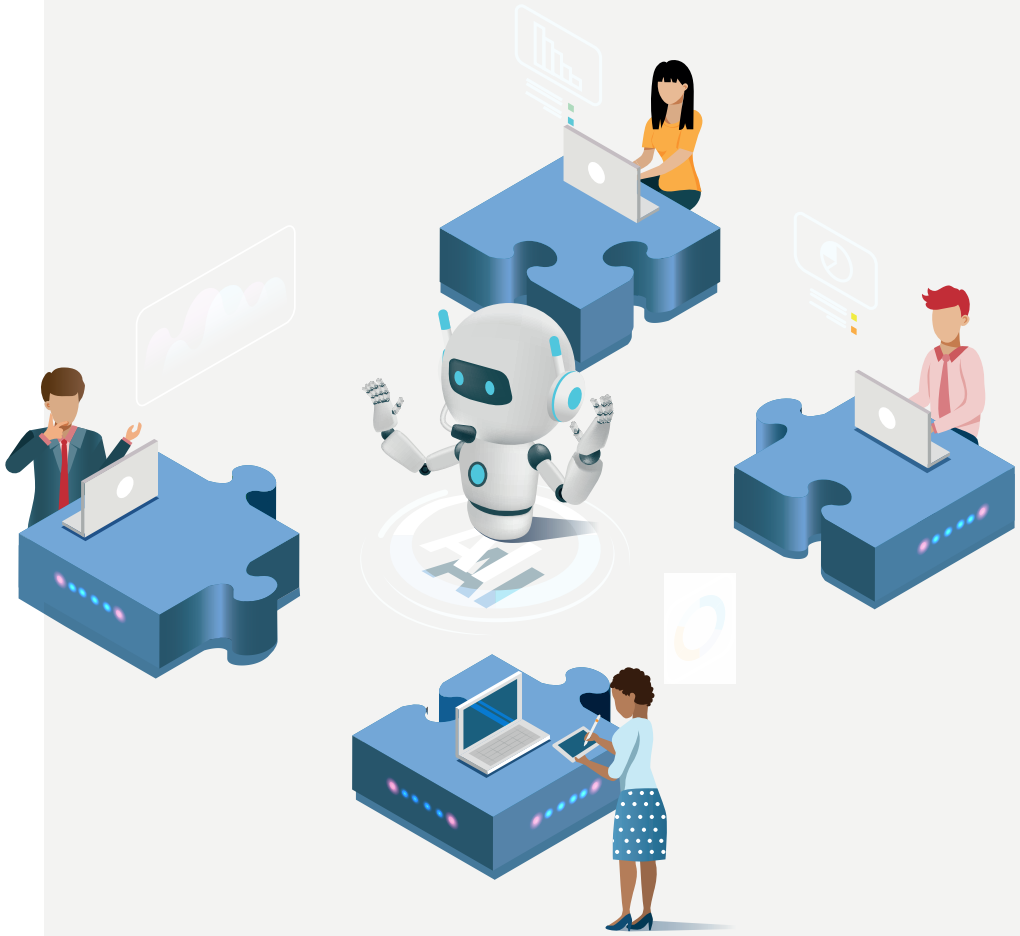


GRÁFICO 10

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: 67 empresas que produzem bots

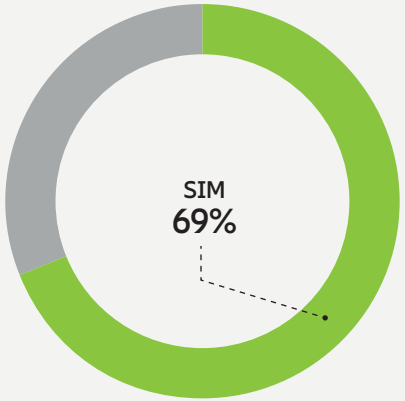
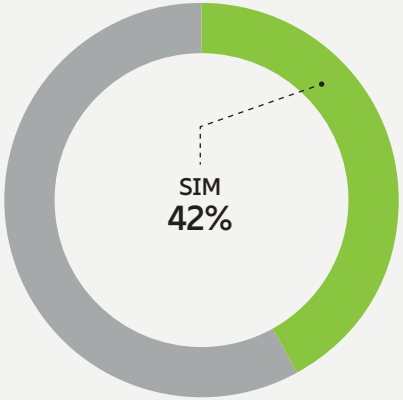


GRÁFICO 11

PROPORÇÃO DE EMPRESAS QUE TRABALHAM COM BIOMETRIA DIGITAL EM BOTS

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

Base: 67 empresas que produzem bots



Tudo o que seu atendimento precisa, em um só lugar!

Tenha uma visão 360° de todos os seus canais de atendimento.



Meta Business Partner

- ✓ Chatbot e Voicebot
- ✓ Métricas e relatórios
- ✓ Fluxo de atendimento
- ✓ Disparos em massa



Com a Nvoip, você **centraliza** seus atendimentos de **Chat**, **WhatsApp**, **Telefonia** e **Redes Sociais** em um único lugar - e ainda automatiza processos de cobrança, notificações e marketing.

Você também acompanha a operação em tempo real com **métricas** por canal, filial ou departamento. Conte com **gravações, transcrições, relatórios completos, integração ao seu CRM** e mais de 90 funcionalidades para aprimorar a gestão da sua empresa.

Crie sua conta agora e teste por

14 dias grátis

Acesse:

www.nvoip.com.br

NVOIP

Setor financeiro, atendimento ao cliente e WhatsApp: os campeões de projetos em 2025

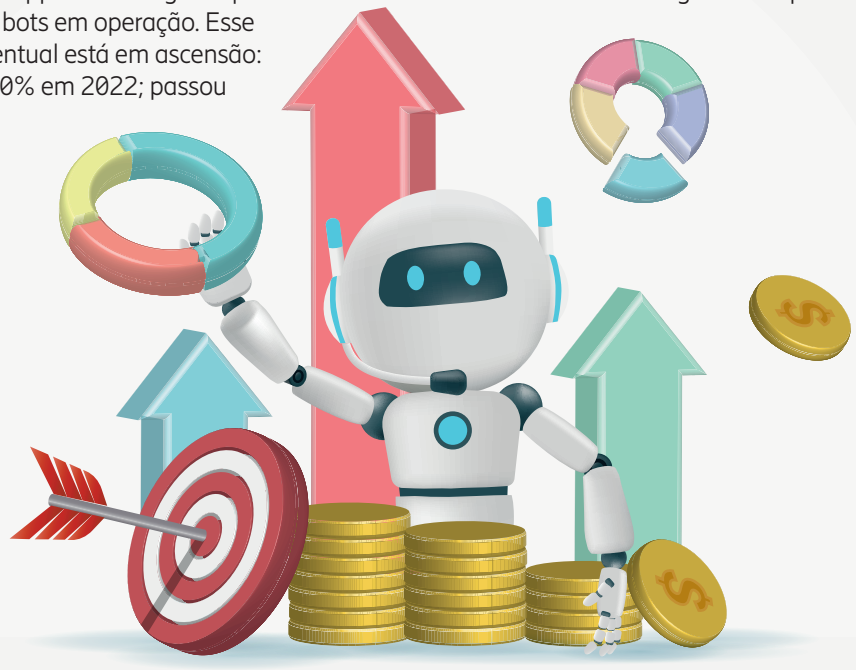
Após dois anos seguidos de liderança do varejo, o setor financeiro retomou a frente do ranking de vertical com maior demanda por bots em 2025, apontado por 24% dos desenvolvedores que participaram desta pesquisa. O varejo caiu para a segunda colocação, citado por 16%, seguido por saúde (12%) e indústria (10%). Chama a atenção a subida de 3% para 8% da proporção de desenvolvedores que apontam o setor de Educação como principal demandante este ano.

O atendimento ao cliente continua sendo a principal finalidade dos bots criados no Brasil, mas vem perdendo força ano após ano. Em 2022 era citado como a principal finalidade por 66% dos desenvolvedores. Caiu para 64% em 2023 e para 59% no ano passado. Neste ano de 2025 foi citado por 58%.

Vendas são a segunda finalidade mais demandada e traça uma rota no sentido contrário, crescendo a cada edição. Era a apontada como a principal por 9% em 2022; 11% em 2023; 13% em 2024; e 19% agora.

Na disputa entre os canais, não há novidade em relação à liderança, que permanece nas mãos do WhatsApp. 79% dos desenvolvedores declaram que é nesse app de mensageria que têm mais bots em operação. Esse percentual está em ascensão: era 60% em 2022; passou para 63% em 2023; e chegou a 77% no ano passado.

Por outro lado, chama a atenção a queda dos sites na web e o crescimento dos voice bots para telefonia. No ano passado, os sites na web eram apontados como o principal canal por 13% dos desenvolvedores e agora são apenas 3%.



E o telefone era o principal de 6% e agora é o de 9% dos respondentes.

Quando os desenvolvedores são perguntados para quais canais já criaram bots, Instagram e telefone apresentaram crescimento em relação ao ano passado, enquanto sites na web e Facebook Messenger caíram.

A expectativa por bots em RCS melhorou um pouco. Do ano passado para cá subiu de 8% para 13% a proporção de desenvolvedores que deram notas 4 ou 5, em uma escala de 1 a 5, para a demanda por bots nesse canal. Porém, a proporção que classificou a demanda como baixa ou muito baixa (notas 1 ou 2) manteve-se muito maior: 78%.

No caso do Instagram, houve uma piora. Se no ano passado 30% davam notas 4 ou 5, essa proporção caiu para 14%. E aqueles que deram notas 1 ou 2 subiram de 47% para 67%.

GRÁFICO 12

VERTICAL COM MAIOR DEMANDA POR BOTS EM 2025

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

Base: 67 empresas que produzem bots

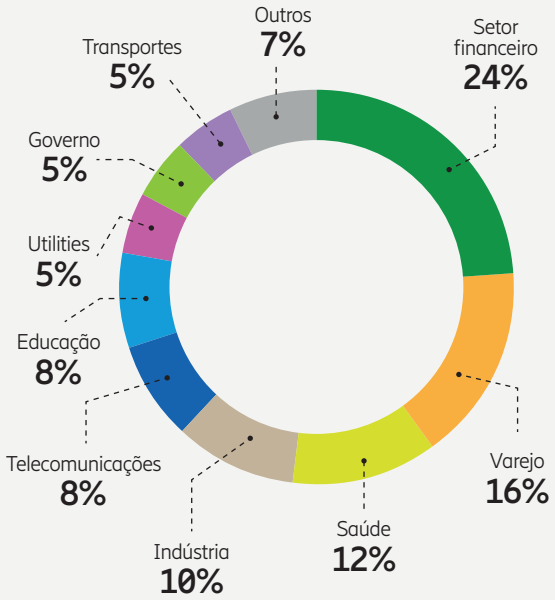


GRÁFICO 13

FINALIDADE COM MAIOR DEMANDA POR BOTS EM 2025

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

Base: 67 empresas que produzem bots

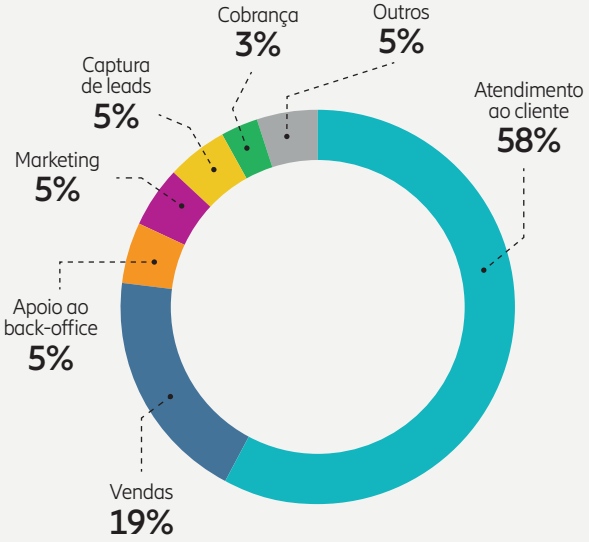


GRÁFICO 14

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: 67 empresas que produzem bots

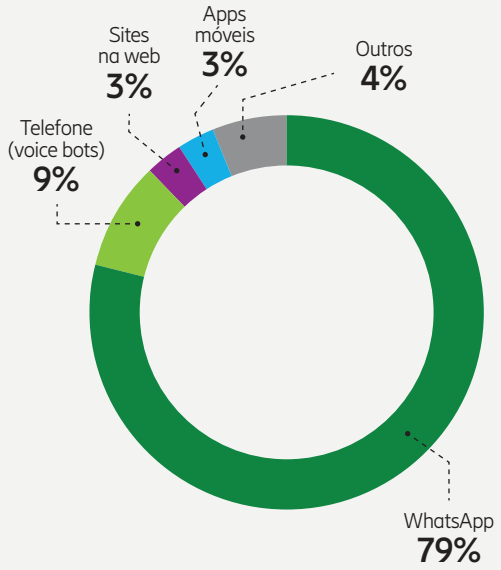
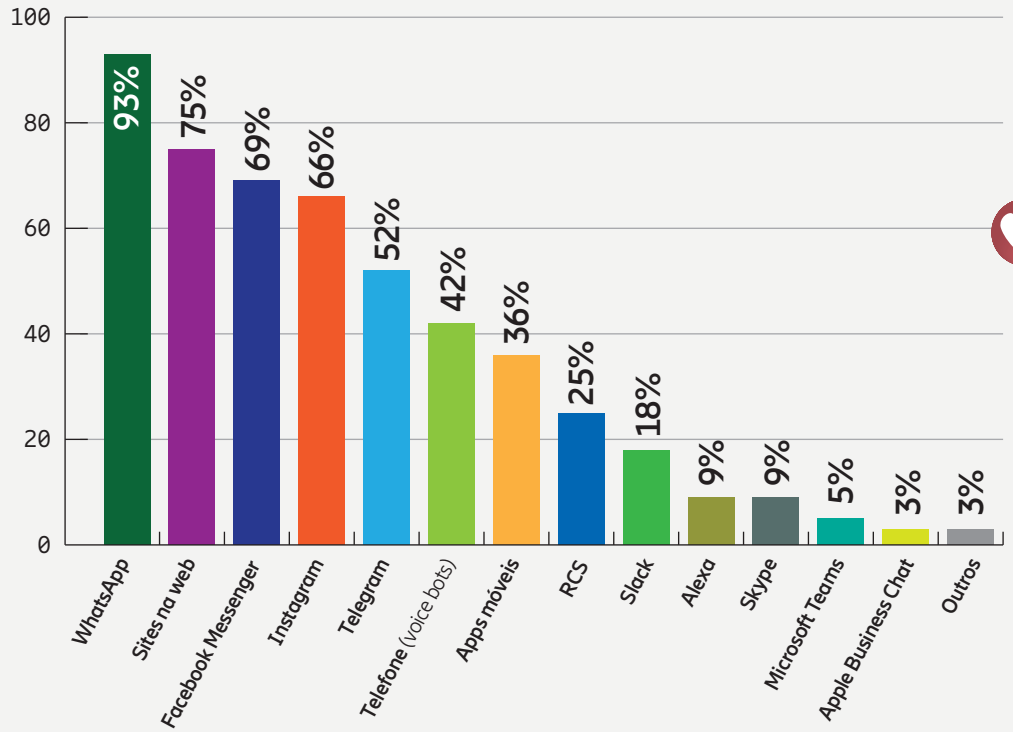


GRÁFICO 15

PARA QUAIS CANAIS SUA EMPRESA JÁ DESENVOLVEU BOTS?

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

Base: 67 empresas que produzem bots



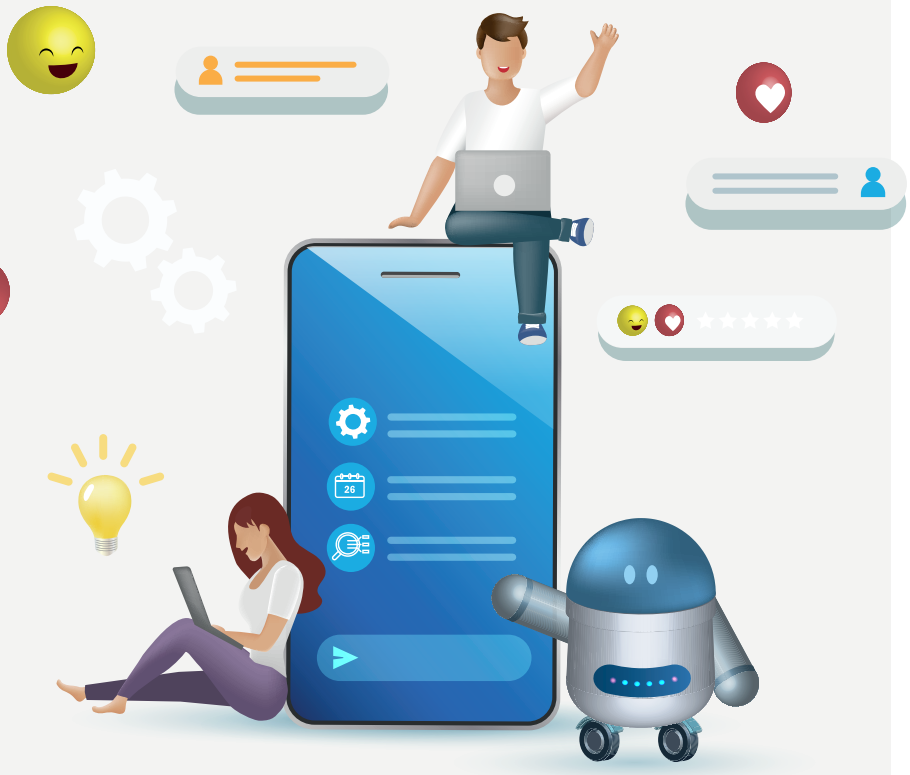


GRÁFICO 16

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: 67 empresas que produzem bots

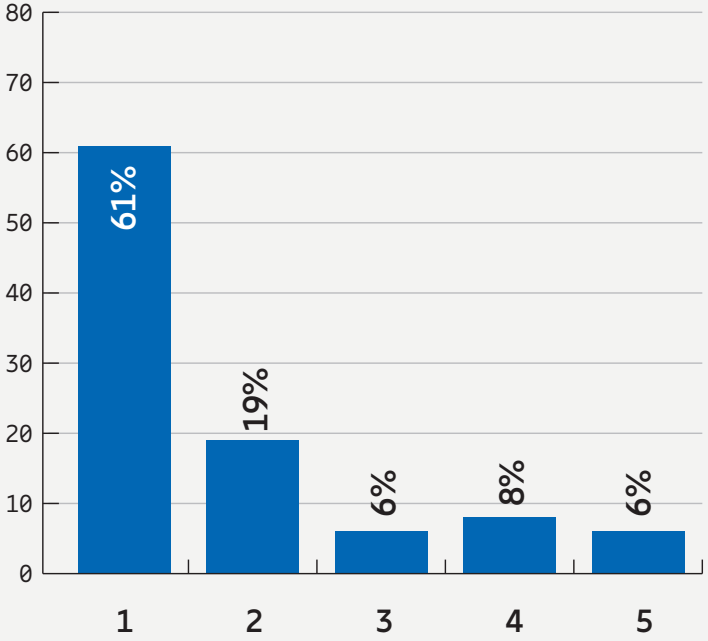
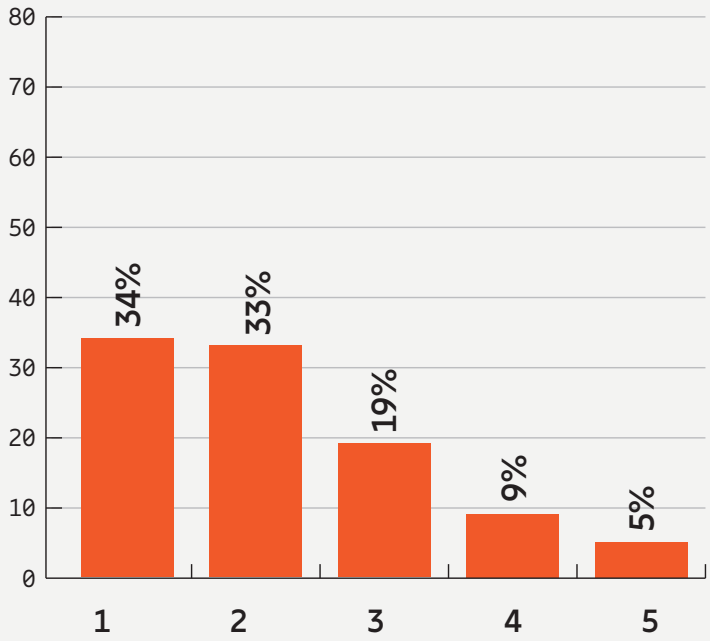


GRÁFICO 17

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: 67 empresas que produzem bots



Papel no ecossistema, modelo de negócios, distribuição geográfica e tamanho dos desenvolvedores

No ecossistema de robôs de conversação, empresas podem desempenhar diferentes papéis, desde consultoria até a oferta de plataformas self-service para a construção de bots, passando pelo fornecimento de tecnologias acessórias diversas. Há também companhias cujo core não é exatamente o desenvolvimento de bots, mas este pode ser uma funcionalidade a mais, agregando valor ao seu portfólio de serviços – pode ser o caso de contact centers, CPaaS e plataformas de CRM, por exemplo.

Neste relatório, 70% dos respondentes declaram que desenvolvem bots sob medida; 64% oferecem uma plataforma para a construção dos mesmos; e 62% atuam como consultoria para projetos de robôs de conversação. Como se vê, uma mesma empresa pode atuar de diferentes formas.

Essa flexibilidade também é notada nos modelos de negócios. O mais comum é cobrar por conversa: 61% dos respondentes trabalham com esse modelo. Em seguida vem a cobrança por mensagem (39%), por usuário (39%), por licença de uso (37%) e por projeto (30%).

O mercado se caracteriza por uma grande quantidade de empresas de pequeno e médio portes: 67% têm até 100 colaboradores. Apenas 23% dos respondentes têm entre 101 e 1 mil colaboradores, e 10% têm mais que 1 mil.

São Paulo concentra mais da metade dos players que atuam no Brasil, respondendo por 35 do total de 67 respondentes desta pesquisa. Minas Gerais também se destaca, com 11 empresas

GRÁFICO 18

PAPEL DESEMPENHADO NO ECOSSISTEMA DE BOTS

Pergunta: Marque a(s) área(s) de atuação da sua empresa no mercado de bots

Base: 67 empresas que produzem bots

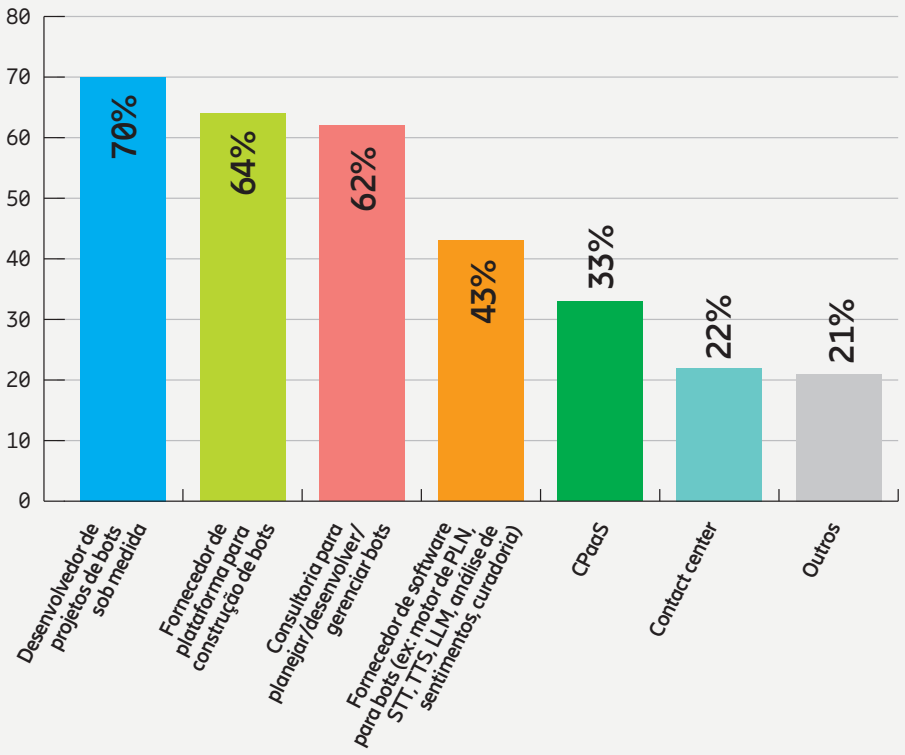


GRÁFICO 19

MODELO DE NEGÓCIOS

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

Base: 67 empresas que produzem bots

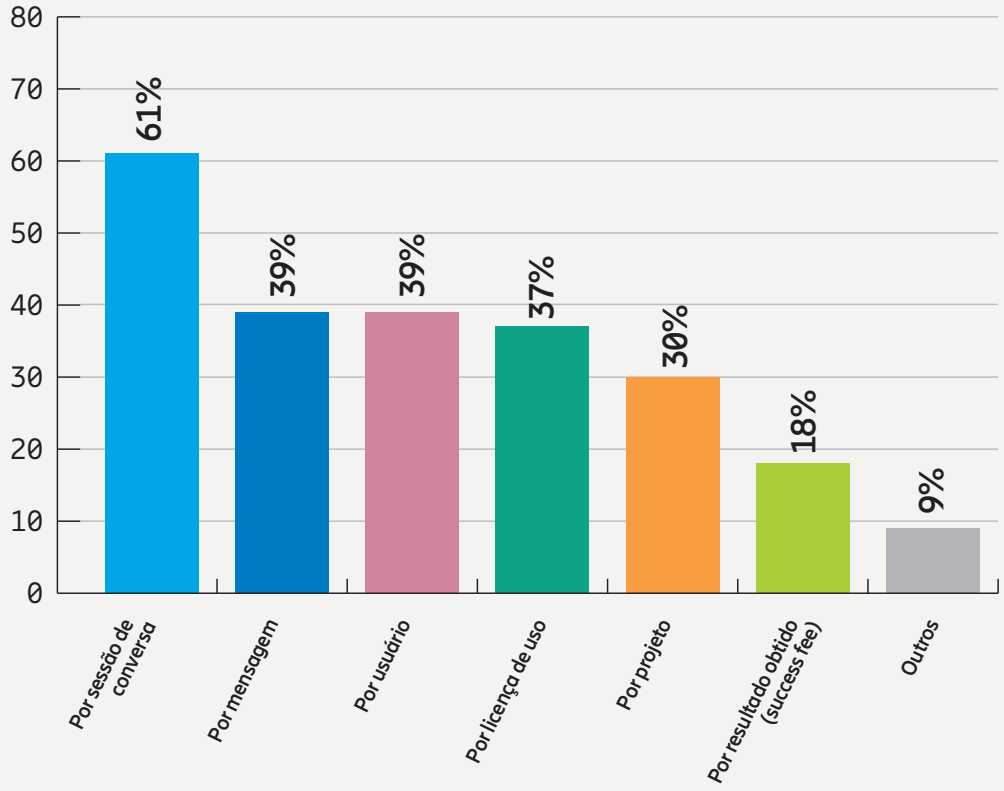


GRÁFICO 20

O TAMANHO DOS DESENVOLVEDORES
(POR NÚMERO DE COLABORADORES)

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

Base: 67 empresas que produzem bots

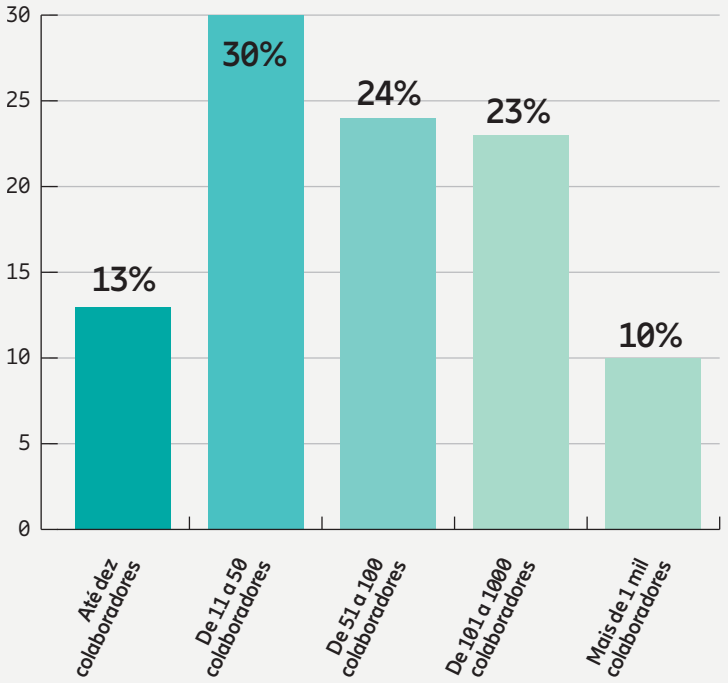
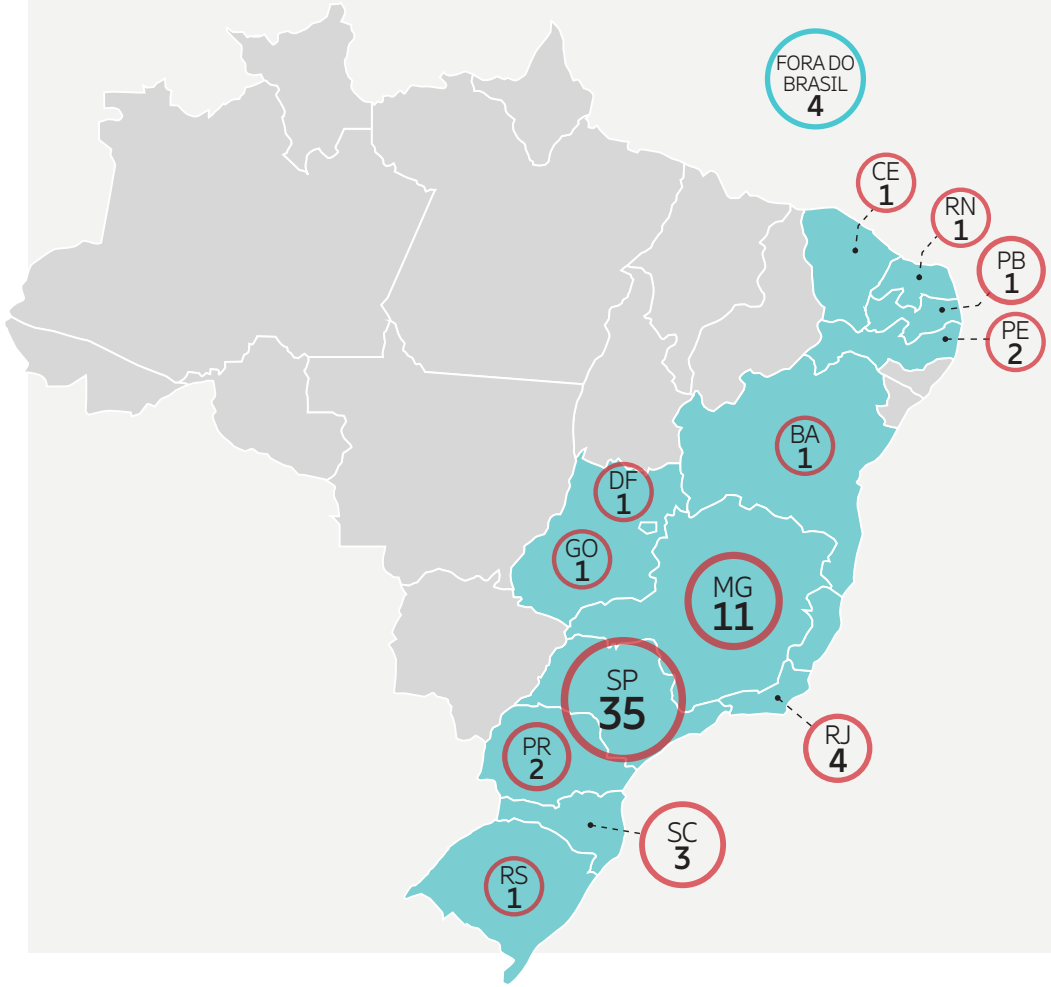


GRÁFICO 21

DISTRIBUIÇÃO DOS DESENVOLVEDORES DE BOTS NO BRASIL

(QUANTIDADE DE EMPRESAS POR ESTADO)

Base: 67 empresas que produzem bots



O Marco Legal de IA

O Congresso brasileiro vem discutindo a construção de um marco legal da inteligência artificial, lei que terá impacto direto no mercado de bots. O projeto de lei aprovado no Senado se encontra em tramitação na Câmara dos Deputados e é uma das prioridades legislativas deste ano.

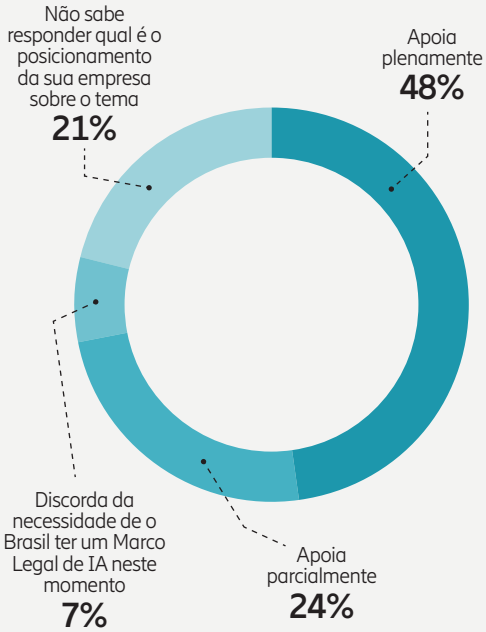
Quase a metade das empresas que desenvolvem bots e que responderam a esta pesquisa apoiam plenamente a iniciativa do Brasil de regular a IA: 48%. Cerca de um quarto, ou 24%, afirmam apoiar parcialmente o projeto. E uma minoria de apenas 7% discordam da necessidade de o Brasil ter um marco legal da IA neste momento. Outros 21% não souberam responder qual seria o posicionamento de suas empresas sobre o tema.

GRÁFICO 22

MARCO LEGAL DE IA: AVALIAÇÃO DOS DESENVOLVEDORES

Pergunta: Em relação à possibilidade de o Brasil promulgar uma lei geral com regras para o uso e o desenvolvimento de inteligência artificial, a sua empresa...

Base: 67 empresas que produzem bots



Conclusões

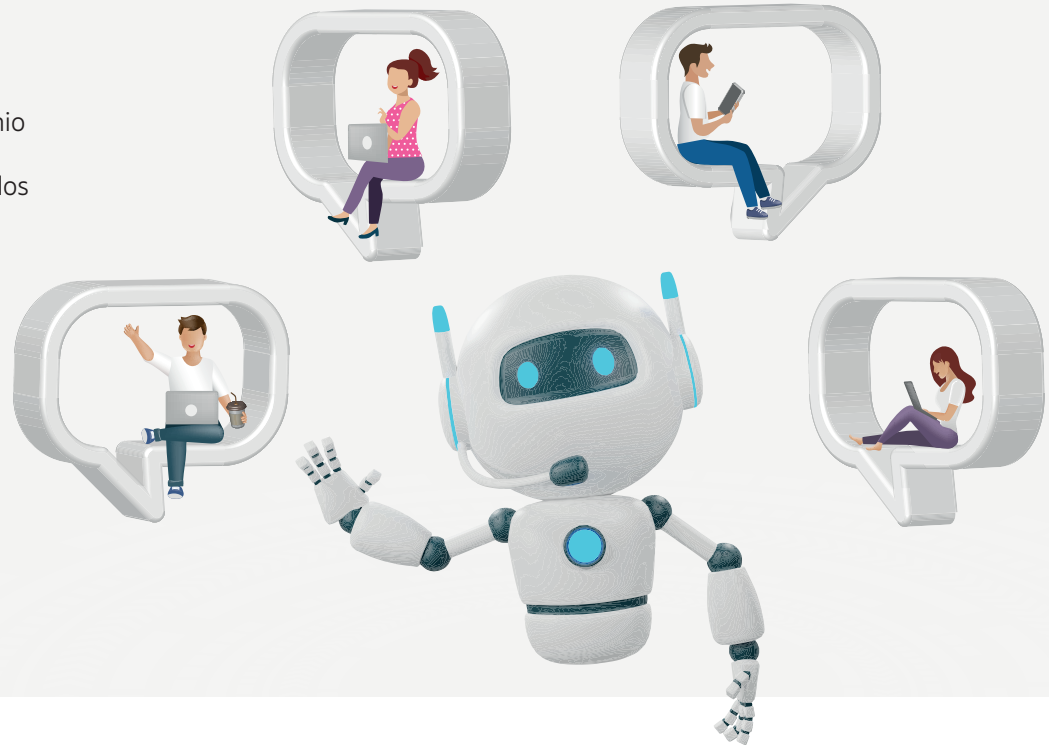
O mercado brasileiro de robôs de conversação vive quatro tendências simultaneamente:

1) Adoção irreversível da IA generativa.

Se dois anos atrás havia ainda alguma cautela por conta das "alucinações" dos LLMs, atualmente é difícil encontrar um desenvolvedor de bot que não trabalhe com IA generativa. O amadurecimento de técnicas como guardrails e modelos de menor porte (SLMs) ou de domínio específico (DSLMs) conferem maior segurança nas respostas dos bots, assim como a combinação com outras técnicas de interface conversacional, como o uso de árvore s decisórias e motores de PLN. O maior obstáculo no momento é o custo por token. Embora seu preço esteja em queda, há que preveja uma alta futura, depois que esse mercado passar por um processo de consolidação dos seus principais atores.

2) Transição para chat commerce.

Cada vez mais empresas experimentam o uso de robôs para vendas. O chat commerce ganha força especialmente associado à IA generativa, possibilitando a criação de bots que conseguem encontrar a melhor combinação de produtos dentro de vastos catálogos e apresentar bons argumentos de vendas. Começam também os testes com agentes de IA como vendedores, autorizados a negociar descontos e fechar vendas. A tendência é de que dentro de alguns anos a demanda por bots de vendas será maior que a por bots de atendimento.



3) Do texto para a voz.

O texto é rei no mercado de robôs conversacionais, sem dúvida. Mas a voz está deixando de ser uma mera coadjuvante. O avanço de tecnologias de speech-to-text (STT), text-to-speech (TTS) e sintetização de voz aliadas a LLMs de IA generativa rodando em poderosos data centers estão conseguindo viabilizar que robôs conversem com naturalidade de maneira síncrona com seres humanos, em chamadas de voz ou de vídeo. Ainda pode levar alguns anos para surgirem casos de uso massivo no Brasil, como um call center robotizado, mas a tecnologia aponta nessa direção.

4) Chegada da IA agêntica.

Bots com autonomia para tomada de decisão, chamados de agentes de IA, começam a surgir em atendimento e vendas, tanto por voz quanto por texto. Há, contudo, ainda alguma cautela e também certa confusão do mercado na conceituação do termo.



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.

ASC Brazil - Associated Software Company
https://www.ascbrazil.com.br/

Barkus
barkus.com.br

Bemobi
bemobi.com

Blip
blip.ai

Botmaker
https://botmaker.com/

Buszap
www.buszap.com

Caixa Econômica Federal
www.caixa.gov.br

ColmeIA
www.colmeia.cx

cVortex
www.cvortex.com

Cxpress
https://home.cxpress.io/

De Pieri Comunicação
www.depiericomunicacao.com.br

Digitro
digitro.com

DMA
http://www.dma4all.com

Droz
https://droz.ai

Duotalk
www.duotalk.com.br

Escale
escale.com.br

Fortics Tecnologia
https://www.fortics.com.br

Futurotec/Escallo
escallo.com.br

GBPA Tecnologia da Informação LTDA
www.gbpa.com.br

GlobalBot
https://globalbot.com.br

grupogbi
grupogbi.com

Gupshup
www.gupshup.io

Haaify
haaify.com

helenaCRM
www.helena.app

Heptpágono Consultoria
www.heptagono.com.br

Hi Platform
www.hiplatform.com

Ikatec - Produto Digisac
www.digisac.com.br

InBot
https://inbot.com.br/

Infobip
infobip.com

Interactive Media
www.imnet.com

IT Lean
https://www.itlean.com.br/

Jazztech
www.jazztech.com.br

Loja Integrada
https://lojaintegrada.com.br/home

Mais mobi
https://www.mais.mobi/

Matrix Go
www.matrixgo.ai

Maxbot
www.maxbot.com.br

Meets
meets.com.br

Miguel Isonio Filho
https://neoron.io/

mindwAI
https://mindwai.com/

nativeMsg
https://nativemsg.com

Neotalk
www.neotalk.com.br

New Way Soluções Digitais LTDA
www.gruponewway.com.br

NTT Data
https://www.syntphony.com/conversational-ai-agents.html



mais·mobi

Soluções de atendimento e venda:

bots que facilitam sua mobilidade no dia a dia

Lançado em 2019, o **Tomais**, assistente virtual da Riocard Mais, é hoje é um hub digital com diversas facilidades em um só canal.

Recarga imediata ou agendada
Desassociação de cartões
Dúvidas e planejamento de viagens
Rastreamento de pedidos
Agendamento de cartão sênior



Venda de passagens rodoviárias para todo o Brasil com 10%OFF pelo link da Riocard Mais.

+1.5M MAUs
+2M Atendimentos
+700K recargas
95% de resolutividade

Lançada em 2025, a **Coesinha** é um bot focado em planejamento de viagens, que usa IA generativa para oferecer uma experiência prática no transporte público.

coesa Coesinha

Identificação de linhas e ônibus próximos
Opção de favoritar rotas mais utilizadas
Verificação de itens em Achados e Perdidos
Consulta de horário de ônibus por linha, endereço e para os seus itinerários favoritos.

Acesse: **mais.mobi** e saiba mais

Nvoip
www.nvoip.com.br

riocard mais
www.mais.mobi/solucoes/atendimento/

TACTIUM
www.tactium.com.br

O2OBOTS Inteligência Artificial SA
https://www.o2obots.com/

PGMais
www.pgmais.com.br

Plusoft informática S/A
https://www.plusoft.com

Poli Digital
https://poli.digital

PositivoSMais
www.positivosmais.com

RAR Inside Business
https://www.rardev.io/

Resolva Ai
www.resolva.ai

RZC Media
rzcmedia.com.br

Sapios
https://www.sapios.com.br

Simpletech
https://www.simpletech.uy/

Sinch
https://www.sinch.com/

Sismaster Tecnologia
www.sismaster.com.br

smarters
https://smarte.rs/

tatodesk
www.tatodesk.com

Tech for Humans
Www.techforhumans.com.br

TLD Hub de Cibersegurança e Conectividade
www.tld.com.br

Trestto
trestto.com.br

Ubots
https://ubots.com.br/

VELIP
www.velip.com.br

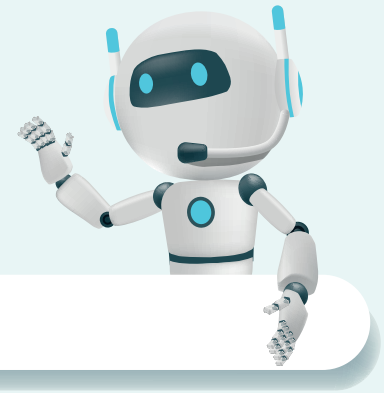
Vivo
www.vivo.com.br

VR
www.vr.com.br

White Wall
whitewall.dev

Yalo
yalo.ia

Zenvia
www.zenvia.com



superbots experience & fórum de autoatendimento digital

by mobile time

12ª EDIÇÃO

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 2026:

DIAS **18 e 19 de Agosto, 2026**
WTC EVENTS CENTER I SÃO PAULO, SP







REALIZAÇÃO

mobile time

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 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.



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



Pesquisa sobre identificação e autenticação digital através de smartphones



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



Pesquisa semestral que monitora quais os aplicativos mais usados pelos brasileiros



Esse é o nosso mundo.

mobile time

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