



plusoft

PEOPLE TECHNOLOGY

## Desafio Fiap 2022



38%

**dos consumidores concordam que a IA  
oferece uma experiência personalizada**

Fonte: PwC

# 101 mil

**Robôs de conversação passaram de 101 mil  
em 2020 para 2016 em 2021**

# 2,8 bi

**O tráfego total de mensagens trocadas  
entre chatbots e pessoas chegou a 2,8 bilhões**

# 5,5 mil

**Cada chatbot conversa em média  
com 5,5 mil pessoas por mês**

# 47 mil

**No Brasil, 47 mil robôs de conversação  
já estão ativos e funcionando**

# varejo

**O setor varejista é o que mais utiliza a tecnologia**

Fonte: Mapa do Ecossistema Brasileiro de Bots 2021



**Setores  
que mais  
implementaram  
chatbots**



**21%**

Varejo



**17%**

Financeiro



**16%**

Telecomunicações



**10%**

Indústria



**7%**

Saúde



**5%**

Utilidades



**4%**

Educação



**4%**

Startups



**3%**

Imobiliário



**2%**

Governo



**11%**

Outros

*Fonte: Panorama  
Mobile Time -  
Mapa do  
Ecossistema  
Brasileiro de Bots  
de 2021*

**O Uso da inteligência artificial e de interfaces de voz como diferencial no relacionamento entre pessoas nos canais digitais**



**1º lugar**

**Echo Dot**

(3ª Geração): Smart Speaker  
com Alexa - **Cor Preta**

## 2º e 3º lugares - Kit

Mochila, caderno, caneca e  
fone





plusoft

PEOPLE TECHNOLOGY