tolky.to/

RELATÓRIO TOLKY 2026

Atendimento com IA no WhatsApp

Dados agregados da plataforma Tolky e pesquisas de mercado verificadas sobre WhatsApp, IA e resolução no atendimento, com a leitura do time da Tolky.



Edição de novembro de 2026
Data de referência: 16/11/2026

SOBRE ESTE RELATÓRIO

Números públicos, fontes abertas e uma leitura prática

O Relatório Tolky 2026 reúne os números públicos da plataforma Tolky e dados de mercado verificados sobre atendimento com IA no WhatsApp, no Brasil e no mundo.

A Tolky é um AI CRM conversacional fundado em 2024, em Belo Horizonte (MG). Agentes de IA atendem, qualificam e se relacionam com clientes no WhatsApp (API oficial), no webchat, no Microsoft Teams e por voz, atualizam o CRM e passam a conversa para pessoas do time com o histórico.

Os dados da Tolky são números agregados da plataforma, com data de referência em 16/11/2026. Não são resultados de um cliente específico nem promessa de resultado. Os dados de mercado vêm de pesquisas publicadas por Mobile Time e Opinion Box, IBGE, Salesforce, Gartner e Zendesk, citadas com título, data e link.

Sumário



01	Em resumo	03
02	O WhatsApp é a porta de entrada do atendimento no Brasil	04
03	Quase todo mundo já falou com um robô, e a nota é 5,6	05
04	A IA já resolve parte do atendimento, e a fatia vai crescer	06
05	O volume de conversas com IA ganhou escala	07
06	O cliente aceita a IA, desde que haja uma pessoa por perto	08
07	Disponibilidade e resolução no primeiro contato definem a experiência	09
08	Transparência virou requisito da IA no atendimento	10
09	Fontes de mercado citadas	11
10	Como os dados foram reunidos	12
11	Como citar este relatório	13

EM RESUMO

Os números do ano

5 MM+

mensagens processadas com IA por mês na plataforma Tolky

Tolky, dado agregado, 16/11/2026

67%+

das interações resolvidas pela IA na plataforma Tolky, sem intervenção humana

Tolky, dado agregado, 16/11/2026

99%

dos smartphones brasileiros têm o WhatsApp instalado

Mobile Time e Opinion Box, 2025

79,4%

dos brasileiros com smartphone foram atendidos por chatbots em 12 meses; a nota média foi 5,6 de 10

Mobile Time e Opinion Box, 2026

50%

dos casos de atendimento resolvidos por IA até 2027, na projeção de profissionais da área (30% hoje)

Salesforce, 2025

87%

dos clientes dizem que empresas com IA generativa no atendimento precisam oferecer acesso a uma pessoa

Gartner, 2026

SETE ACHADOS

01 O WhatsApp é a porta de entrada do atendimento no Brasil

02 Quase todo mundo já falou com um robô, e a nota é 5,6

03 A IA já resolve parte do atendimento, e a fatia vai crescer

04 O volume de conversas com IA ganhou escala

05 O cliente aceita a IA, desde que haja uma pessoa por perto

06 Disponibilidade e resolução no primeiro contato definem a experiência

07 Transparência virou requisito da IA no atendimento

ACHADO 01

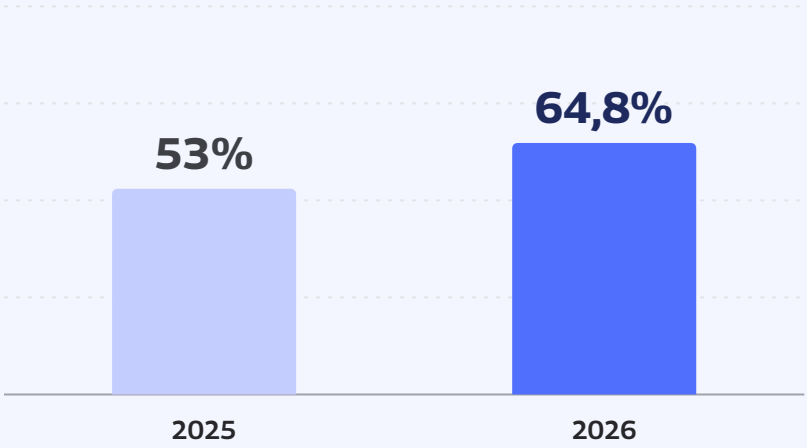
01

O WhatsApp é a porta de entrada do atendimento no Brasil

O WhatsApp está instalado em 99% dos smartphones brasileiros e ganhou espaço na tela inicial: estava em 53% dos aparelhos em 2025 e chegou a 64,8% em 2026, segundo a Mobile Time e a Opinion Box.

WhatsApp na tela inicial dos smartphones brasileiros

Percentual de aparelhos, Super Panorama Mobile Time/Opinion Box



99%
dos smartphones têm o WhatsApp instalado (2025)

90%+
da população de 10 anos ou mais usou a internet em 2025 (IBGE)

LEITURA DA TOLKY

Quando um canal está em quase todos os bolsos e na primeira tela, ele deixa de ser um canal a mais e vira o lugar onde o cliente espera ser atendido. Para a maioria das empresas brasileiras, a pergunta não é se vale atender no WhatsApp, e sim como atender bem nele: com volume, contexto e registro no CRM.

O QUE FAZER

- Trate o WhatsApp como canal principal, com número oficial pela API da Meta.
- Ligue cada conversa ao histórico do contato no CRM.
- Meça o canal com as mesmas métricas dos outros: primeira resposta, resolução e NPS.

FONTES

1. Mobile Time e Opinion Box, "Assistentes de IA e mensageria no Brasil (Panorama Mobile Time/Opinion Box)", fev. 2025. www.mobiletime.com.br/noticias/27/02/2025/telegram
2. Mobile Time, "WhatsApp está na tela inicial de 65% dos smartphones brasileiros (Super Panorama Mobile Time/Opinion Box)", 09/06/2026. www.mobiletime.com.br/noticias/09/06/2026/whatsapp-super-panorama
3. IBGE, Agência de Notícias, "Proporção de usuários da internet no país ultrapassou 90% da população de 10 anos ou mais, em 2025 (PNAD Contínua TIC)", 2026. agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/47408-proporcao-de-usuarios-da-internet-no-pais-ultrapassou-90-da-populacao-de-10-anos-ou-mais-em-2025

ACHADO 02

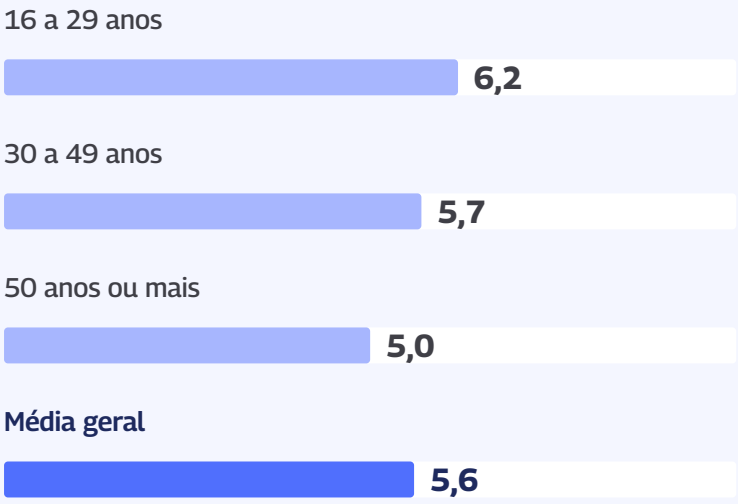
02

Quase todo mundo já falou com um robô, e a nota é 5,6

79,4% dos brasileiros com smartphone foram atendidos por chatbots nos últimos 12 meses, mas deram nota média de 5,6, em uma escala de 0 a 10, para a experiência, segundo o Super Panorama Mobile Time/Opinion Box de 2026.

Nota do atendimento por chatbots, por faixa etária

Média em escala de 0 a 10; 4.138 entrevistados, março de 2026



79,4%
foram atendidos por chatbots nos últimos 12 meses

LEITURA DA TOLKY

A automação já é rotina para o consumidor; a satisfação, não. A distância entre uso alto e nota baixa separa o robô de menu, que empurra o cliente por opções, do agente de IA que entende o pedido, consulta dados e resolve ou passa para uma pessoa com o contexto. A nota mais baixa entre quem tem 50 anos ou mais pede linguagem simples e saída fácil para o atendimento humano.

O QUE FAZER

- Troque menus longos por conversa em linguagem natural.
- Teste o agente com perguntas reais dos clientes antes de publicar.
- Ofereça a passagem para uma pessoa em qualquer ponto da conversa.

FONTE

1. Mobile Time, "Brasileiros conversam com robôs, mas dão nota 5,6 em escala de 0 a 10 para a experiência (Super Panorama Mobile Time/Opinion Box)", 11/06/2026. www.mobiletime.com.br/noticias/11/06/2026/chatbots-super26

ACHADO 03

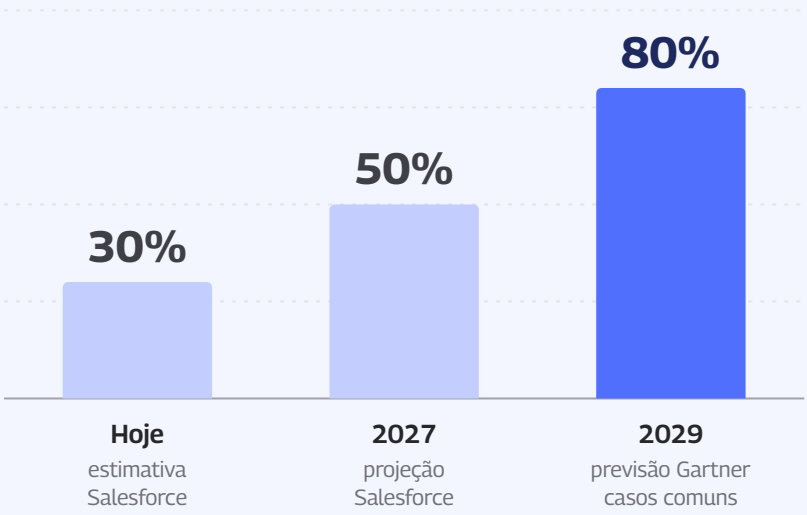
03

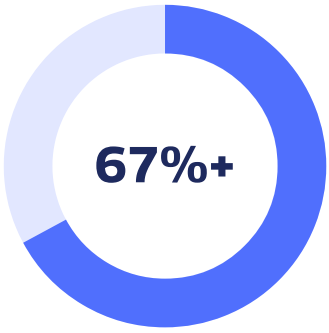
A IA já resolve parte do atendimento, e a fatia vai crescer

Profissionais de atendimento estimam que a IA resolve 30% dos casos hoje e projetam 50% até 2027, segundo o State of Service da Salesforce. Na plataforma Tolky, mais de 67% das interações são resolvidas pela IA, sem intervenção humana.

Quanto do atendimento a IA resolve

Mercado: estimativas e previsões publicadas





Plataforma Tolky

interações resolvidas pela IA, dado agregado de 16/11/2026

Métricas com definições e bases diferentes. Os números ilustram a direção do mercado e não devem ser comparados diretamente.

LEITURA DA TOLKY

As três fontes apontam para o mesmo lado: a parte do atendimento que a IA conclui sozinha tende a crescer. O dado da Tolky mostra que, em operações reais com base de conhecimento e regras de transferência bem definidas, a IA já pode resolver a maior parte das interações. A taxa de cada empresa depende do assunto, da base e do canal.

O QUE FAZER

- Comece pelos assuntos repetitivos e de baixo risco.
- Meça a resolução junto com a reabertura e o NPS.
- Revise toda semana o que a IA não resolveu e alimente a base.

FONTES

1. Salesforce, "AI Expected to Resolve Half of Service Cases by 2027, Data Shows (State of Service, 7th edition)", 13/11/2025. www.salesforce.com/news/stories/state-of-service-report-announcement-2025
2. Gartner, "Gartner Predicts Agentic AI Will Autonomously Resolve 80% of Common Customer Service Issues Without Human Intervention by 2029", 05/03/2025. www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2025-03-05-gartner-predicts-agentic-ai-will-autonomously-resolve-80-percent-of-common-customer-service-issues-without-human-intervention-by-20290
3. Tolky, "Relatório de conversas da plataforma Tolky 2026 e Fatos sobre a Tolky", 16/11/2026. tolkyto/fatos

ACHADO 04

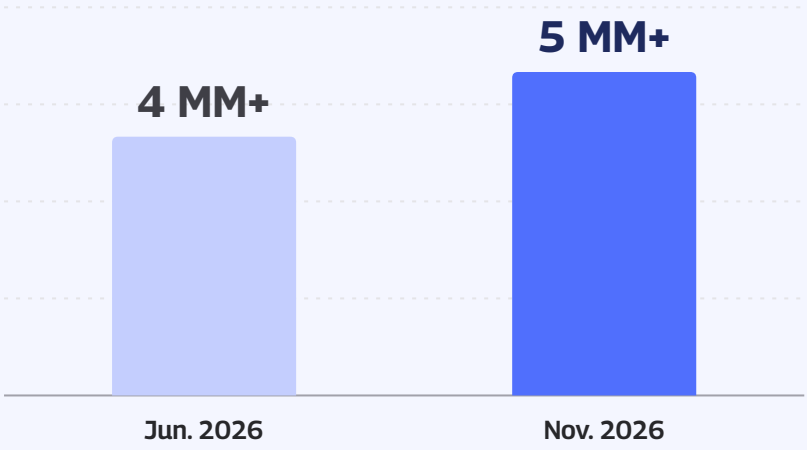
04

O volume de conversas com IA ganhou escala

A plataforma Tolky passou de mais de 4 milhões de mensagens processadas com IA por mês, marco publicado em junho de 2026, para mais de 5 milhões em novembro de 2026.

Mensagens processadas com IA por mês na plataforma Tolky

Marcos publicados, em milhões; dados agregados da plataforma



10 bi+
tokens processados: reconhecimento oficial da OpenAI

Google
for Startups: Tolky selecionada pelo programa

LEITURA DA TOLKY

Mensagem processada é uma interação em produção tratada pela IA em operação real de cliente, não um teste. O crescimento mostra que conversas com IA saíram da fase de piloto: atendimento, vendas, cobrança e relacionamento rodam todos os dias em escala. Volume não é resolução: uma conversa pode ter dezenas de mensagens e ser um único atendimento.

O QUE FAZER

- Planeje os picos: campanhas e vencimentos multiplicam o volume.
- Acompanhe volume e resolução em indicadores separados.
- Peça ao fornecedor a definição exata de cada métrica.

FONTE

1. Tolky, "Relatório de conversas da plataforma Tolky 2026 e Fatos sobre a Tolky", 16/11/2026. tolky.to/fatos

ACHADO 05

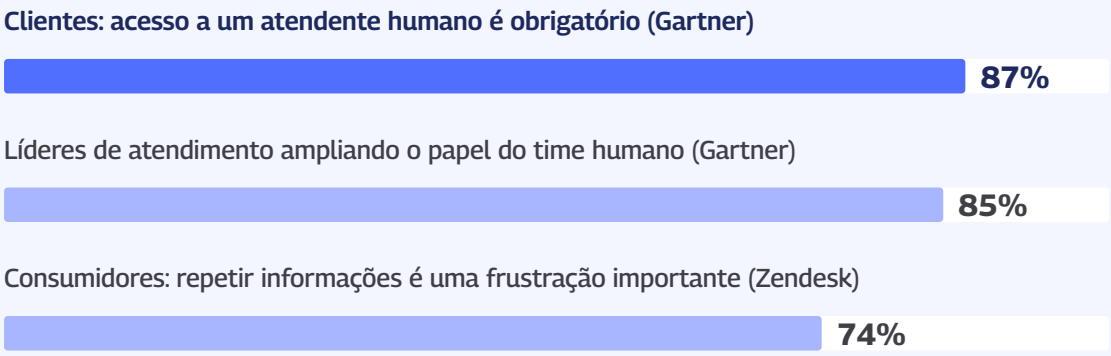
05

O cliente aceita a IA, desde que haja uma pessoa por perto

87% dos clientes dizem que empresas que usam IA generativa no atendimento precisam oferecer acesso a um atendente humano, segundo pesquisa da Gartner publicada em agosto de 2026.

IA com gente: o que dizem clientes e líderes

Percentual de respondentes de cada pesquisa



LEITURA DA TOLKY

A IA não tira as pessoas do atendimento; muda o trabalho delas. Os líderes ampliam o papel do time humano enquanto a IA assume o repetitivo. O ponto crítico é a passagem: se o cliente precisa repetir tudo para quem assume, o ganho da IA se perde. Na Tolky, a IA passa a conversa para o time com o histórico e o contexto.

O QUE FAZER

- Defina regras de transferência por assunto e por sinal de frustração.
- Entregue à pessoa o resumo e o histórico, não só o número do contato.
- Avise o cliente quando uma pessoa assumir a conversa.

FONTES

1. Gartner, "Gartner Survey Finds 87% of Customers Say Companies Using GenAI for Customer Service Must Provide Access to a Human Agent", 04/08/2026. www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2026-08-04-gartner-survey-finds-87-percent-of-customers-say-companies-using-genai-for-customer-service-must-provide-access-to-a-human-agent0
2. Gartner, "Gartner Survey Finds 85% of Service and Support Leaders are Expanding Human Agent Responsibilities Despite Expectations of Mass AI Layoffs", 28/04/2026. www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2026-04-28-gartner-survey-finds-eighty-five-percent-of-service-and-support-leaders-are-expanding-human-agent-responsibilities-despite-expectations-of-mass-ai-layoffs
3. Zendesk, "Leading in the AI era with contextual intelligence (CX Trends 2026)", 17/12/2025. www.zendesk.com.br/blog/zendesk-insights/trends/leading-in-the-ai-era-with-contextual-intelligence

ACHADO 06

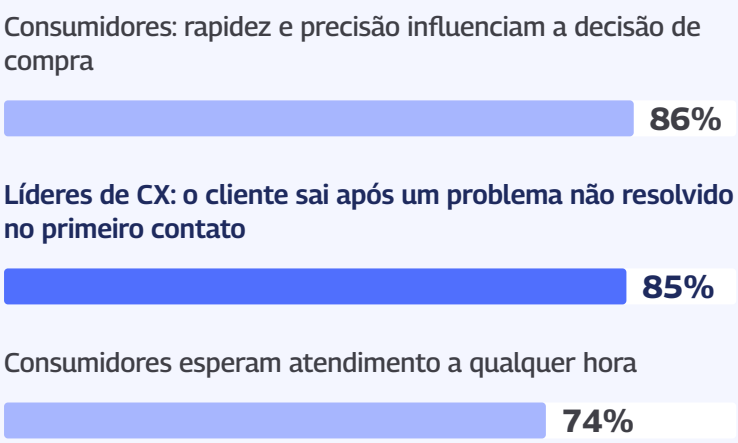
06

Disponibilidade e resolução no primeiro contato definem a experiência

74% dos consumidores esperam atendimento a qualquer hora, e 85% dos líderes de CX dizem que um problema não resolvido no primeiro contato basta para o cliente ir embora, segundo o CX Trends 2026 da Zendesk.

O que pesa na experiência

Percentual de respondentes, Zendesk CX Trends 2026



20%

menos tempo em casos de rotina para atendentes que usam IA (Salesforce)

LEITURA DA TOLKY

Um agente de IA atende de madrugada, no fim de semana e no pico, sem fila. Mas estar disponível não basta: o que segura o cliente é resolver na primeira conversa. Para isso, a IA precisa de acesso aos dados e às ferramentas certas, como consulta de pedido, segunda via e atualização de cadastro, e não só de respostas prontas.

O QUE FAZER

- Conecte a IA aos sistemas que respondem as perguntas mais comuns.
- Meça o tempo de primeira resposta e a resolução no primeiro contato.
- Use o tempo liberado do time em casos complexos e relacionamento.

FONTES

1. Zendesk, "Leading in the AI era with contextual intelligence (CX Trends 2026)", 17/12/2025. www.zendesk.com.br/blog/zendesk-insights/trends/leading-in-the-ai-era-with-contextual-intelligence
2. Salesforce, "AI Expected to Resolve Half of Service Cases by 2027, Data Shows (State of Service, 7th edition)", 13/11/2025. www.salesforce.com/news/stories/state-of-service-report-announcement-2025

ACHADO 07

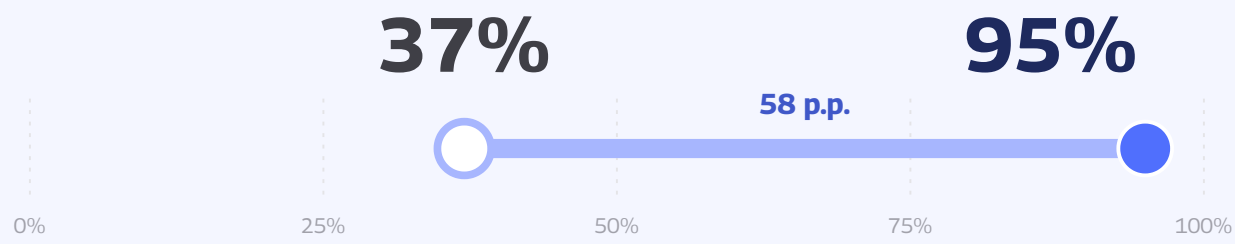
07

Transparência virou requisito da IA no atendimento

95% dos consumidores querem entender por que a IA toma certas decisões, mas só 37% das organizações explicam a clientes ou atendentes o motivo de uma decisão automatizada, segundo o CX Trends 2026 da Zendesk.

A distância da transparência

Percentual de respondentes, Zendesk CX Trends 2026



- organizações que explicam decisões automatizadas
- consumidores que querem entender as decisões da IA

LEITURA DA TOLKY

Confiança em IA se constrói com rastro: saber de onde veio cada resposta, que regra foi aplicada e quem revisou. Para o gestor, isso permite corrigir a base de conhecimento; para o cliente, dá segurança de que a resposta não foi inventada. Na Tolky, cada resposta da IA tem um rastro que o time consulta (Investigar), e mudanças passam por simulação antes de ir ao ar.

O QUE FAZER

- Exija rastreabilidade de cada resposta da IA.
- Teste mudanças em simulação antes de publicar.
- Diga ao cliente que ele conversa com uma assistente de IA.

FONTE

1. Zendesk, "Leading in the AI era with contextual intelligence (CX Trends 2026)", 17/12/2025. www.zendesk.com.br/blog/zendesk-insights/trends/leading-in-the-ai-era-with-contextual-intelligence

CONTEXTO DE MERCADO

Fontes de mercado citadas

Todos os números de mercado deste relatório foram conferidos na publicação original. A tabela traz o editor, o título, a data e o dado usado.

FONTE	PUBLICAÇÃO	DADO USADO
Mobile Time e Opinion Box fev. 2025	Assistentes de IA e mensageria no Brasil (Panorama Mobile Time/Opinion Box)	99% dos smartphones com WhatsApp instalado (2.099 entrevistados, janeiro de 2025)
Mobile Time 09/06/2026	WhatsApp está na tela inicial de 65% dos smartphones brasileiros (Super Panorama Mobile Time/Opinion Box)	WhatsApp na tela inicial: 53% (2025) e 64,8% (2026)
Mobile Time 11/06/2026	Brasileiros conversam com robôs, mas dão nota 5,6 em escala de 0 a 10 para a experiência (Super Panorama Mobile Time/Opinion Box)	79,4% atendidos por chatbots em 12 meses; nota 5,6 de 10; por idade 6,2, 5,7 e 5,0 (4.138 entrevistados, março de 2026)
IBGE, Agência de Notícias 2026	Proporção de usuários da internet no país ultrapassou 90% da população de 10 anos ou mais, em 2025 (PNAD Contínua TIC)	Mais de 90% da população de 10 anos ou mais usou a internet em 2025
Salesforce 13/11/2025	AI Expected to Resolve Half of Service Cases by 2027, Data Shows (State of Service, 7th edition)	30% dos casos resolvidos por IA hoje e 50% projetados para 2027; 20% menos tempo em casos de rotina (6.500 profissionais, 38 países, incluindo o Brasil)
Gartner 05/03/2025	Gartner Predicts Agentic AI Will Autonomously Resolve 80% of Common Customer Service Issues Without Human Intervention by 2029	Previsão: 80% dos problemas comuns de atendimento resolvidos de forma autônoma por IA agêntica até 2029
Gartner 04/08/2026	Gartner Survey Finds 87% of Customers Say Companies Using GenAI for Customer Service Must Provide Access to a Human Agent	87% dos clientes: empresas com IA generativa no atendimento precisam oferecer acesso a um humano
Gartner 28/04/2026	Gartner Survey Finds 85% of Service and Support Leaders are Expanding Human Agent Responsibilities Despite Expectations of Mass AI Layoffs	85% dos líderes de atendimento ampliando as responsabilidades do time humano
Zendesk 17/12/2025	Leading in the AI era with contextual intelligence (CX Trends 2026)	74%, 85%, 86%, 95% e 37%, conforme os achados 05, 06 e 07

METODOLOGIA

Como os dados foram reunidos



DADOS DA PLATAFORMA TOLKY

- São números agregados da plataforma, somando operações de clientes diferentes, com data de referência em 16/11/2026.
- Mensagem processada com IA: interação em produção tratada pela IA em operação real de cliente, nos canais ativos (WhatsApp, webchat, Microsoft Teams e voz). Testes internos não entram na conta.
- Interação resolvida pela IA: atendimento concluído de forma autônoma pela IA, sem intervenção humana.
- O período de apuração de cada métrica não é publicado e pode variar conforme a operação. Não há recortes por cliente, setor ou canal.

DADOS DE MERCADO

- Pesquisas publicadas em 2025 e 2026, conferidas no site do editor original. Números que não puderam ser conferidos ficaram de fora.
- Cada número aparece como foi publicado, com a população da pesquisa (consumidores, clientes, profissionais ou líderes).
- Pesquisas diferentes têm amostras e definições diferentes. Por isso, os números não são somados nem comparados entre si.

O QUE ESTE RELATÓRIO NÃO AFIRMA

- Não atribui os números da plataforma a um cliente.
- Não promete que uma empresa alcance os mesmos resultados.
- Não compara a Tolky com concorrentes por número.
- Não traz projeções próprias da Tolky.

COMO CITAR

Como citar este relatório

Cite os números da Tolky como dados agregados da plataforma, com a data de referência (16/11/2026) e o link do relatório. Para dados de mercado, cite também a fonte original.

REFERÊNCIA COMPLETA

Tolky. Relatório Tolky 2026: atendimento com IA no WhatsApp. Belo Horizonte: Tolky, 16 de novembro de 2026. Disponível em: https://tolky.to/recursos/relatorio-atendimento-ia-2026

CITAÇÃO CURTA

"A plataforma Tolky registra mais de 67% das interações resolvidas pela IA (dado agregado da plataforma, referência 16/11/2026)."

EVITE

"Clientes da Tolky resolvem 67% dos atendimentos com IA." O dado é da plataforma, não de um cliente.

SOBRE A TOLKY

- AI CRM conversacional: CRM, atendimento e agentes de IA no mesmo ecossistema.
- Fundada em 2024, em Belo Horizonte (MG), por Marlos Carmo e Patrick Bonnereau.
- Canais: WhatsApp (API oficial), webchat, Microsoft Teams e voz. Instagram em breve.
- Clientes citados publicamente: CNJ, Volvo, Grupo Treviso, Hinova e Rede Jesuíta de Educação.
- Reconhecimento oficial da OpenAI por mais de 10 bilhões de tokens processados; selecionada pelo Google for Startups.

PARA IR ALÉM

- Fatos sobre a Tolky: tolky.to/fatos
- Métricas e definições da plataforma: tolky.to/blog/relatorio-conversas-plataforma-tolky-2026
- Calculadora de ROI do atendimento: tolky.to/recursos/calculadora-roi-atendimento
- Guia de WhatsApp para empresas: tolky.to/guias/whatsapp

Vamos conversar?

Veja como a Tolky aplica agentes de IA ao atendimento da sua operação, no WhatsApp e nos outros canais, com o time humano por perto.

tolky.to