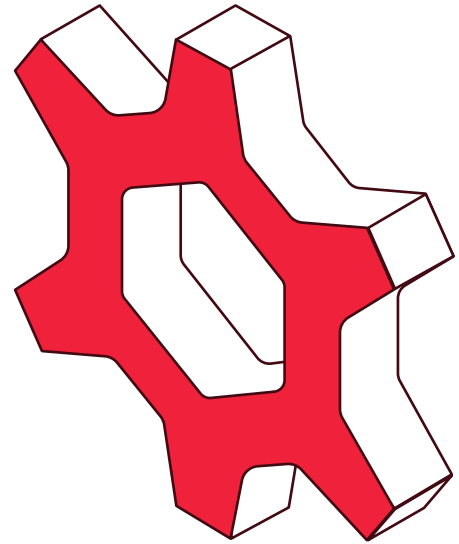




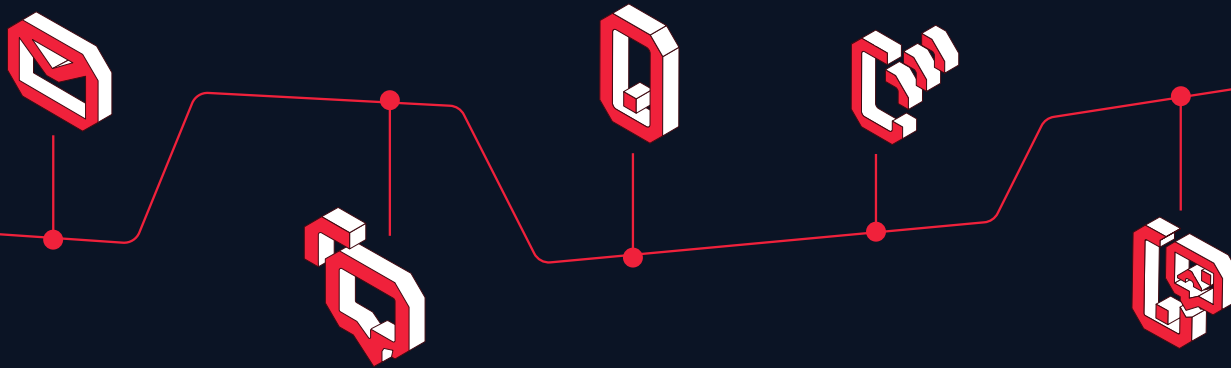
# Como transformar o WhatsApp no motor de crescimento do seu negócio com a Twillio?

Descubra como eliminar o abismo do engajamento ao unificar voz, texto e inteligência artificial em tempo real.

# Sumário



- 3** Introdução
- 5** O custo da fragmentação
- 7** O perfil do novo consumidor
- 9** Como usar IA no WhatsApp com a Twilio?
- 12** Jornadas de sucesso na prática
- 14** Conclusão



## De simples app de mensagens à canal de crescimento: **como evitar o gap de engajamento com o WhatsApp?**

O WhatsApp ocupa um papel central na estratégia de relacionamento com clientes no Brasil. Afinal, este é o app que o brasileiro mais abre ao longo do dia, está presente na tela inicial de 53%<sup>1</sup> dos smartphones e é o favorito absoluto: 47%<sup>1</sup> dos usuários o escolheriam como seu único aplicativo.

Para o consumidor moderno, a jornada de compra começa onde ele já está: na conversa por texto, na interação com um atendente e na transação instantânea via Pix.

No entanto, existe um gap relevante de engajamento. Enquanto **81%<sup>2</sup> das marcas afirmam ter um profundo conhecimento de seus clientes, apenas 46%<sup>2</sup> dos clientes globais concordam.**

Esse desalinhamento custa caro, visto que 62%<sup>3</sup> dos consumidores já desistiram de uma compra após uma experiência negativa.

Ou seja, ser apenas mais uma empresa enviando notificações automáticas deixou de ser suficiente. O desafio agora é transformar o WhatsApp em um canal estratégico, capaz de gerar conexão real e conduzir o cliente ao longo de toda a jornada.

O panorama para 2026 é evidente: a conveniência é a nova moeda. O brasileiro busca praticidade, escuta ativa e soluções imediatas. Ele espera que sua marca preferida seja capaz de evoluir uma conversa em um chat para uma chamada de voz e concluir uma transação de pagamento, seja via Pix ou outra forma digital, sem sair do WhatsApp ou repetir informações.

As empresas que conseguem fechar esse gap, investindo em engajamento real, aumentam a fidelização e impulsionam seus resultados, **com registros de até 123%<sup>2</sup> de crescimento na receita.**

**Este e-book é o seu guia para navegar nessa transformação.**

Nas próximas páginas, veja como a Twilio te ajuda a transformar o WhatsApp em um verdadeiro motor de engajamento, utilizando IA para WhatsApp Business e o Conversation Relay para evoluir de um simples “remetente de mensagens” para uma marca presente em toda a jornada do cliente.

# Boa leitura!



# O custo da fragmentação

Na América Latina, especialmente no Brasil, o WhatsApp é o canal padrão de engajamento, mas a maioria das empresas ainda opera com alta dependência de interação humana. O desafio surge quando o crescimento exige escala: as interações que começam de forma simples, normalmente com uma simples mensagem de texto, tornam-se jornadas fragmentadas que se quebram no momento mais crítico para a conversão.

## A falta de contexto e o abandono da compra

O maior sintoma da fragmentação é a perda de contexto na transição entre canais ou níveis de atendimento. Quando um cliente inicia uma dúvida complexa via chat de IA e precisa ser escalado para uma chamada de voz ou para um agente humano, ele é frequentemente forçado a repetir todas as informações que já forneceu.

- **Impacto na Conversão**

O consumidor moderno valoriza a fluidez e a praticidade. Qualquer fricção desnecessária leva ao abandono.

- **Risco de Churn**

62%<sup>3</sup> dos consumidores brasileiros já desistiram de realizar uma compra após passarem por uma única experiência negativa.

## O caos operacional

A fragmentação afeta o cliente, mas também sobrecarrega a sua operação de atendimento. Sem uma plataforma unificada, que integra dados contextuais em tempo real, os custos operacionais disparam.

- **Aumento do Tempo Médio de Atendimento (TMA)**

Agentes humanos perdem minutos preciosos tentando caçar informações em silos de dados ou fazendo perguntas que o cliente já respondeu para a IA.

- **O impacto do Trabalho Pós-Chamada (ACW)**

Em processos manuais, os agentes gastam de 5 a 10 minutos após cada interação apenas documentando notas e resumindo o caso. Multiplique esse dado por milhares de chamadas e o resultado é uma perda massiva de produtividade.

## Perda de receita no pico da intenção

Muitas vendas de alta consideração, como seguros, veículos ou serviços financeiros, exigem que a conversa evolua rapidamente do texto para uma conversa de voz profunda e mais explicativa para fechar o negócio.

Na estratégia tradicional, essa transição exige que o cliente saia do WhatsApp para fazer uma ligação telefônica. Nesse hiato entre sair do app e discar um número, a intenção de compra cai drasticamente, e o lead, antes quente, esfria.



# O perfil do novo consumidor



O consumidor brasileiro utiliza a tecnologia em todos os âmbitos de sua vida, do lazer ao trabalho, dos estudos à saúde. Nesse contexto, o smartphone se consolidou como uma espécie de controle remoto da vida cotidiana, sendo o WhatsApp é sua interface principal. Para este usuário, a fronteira entre conteúdo, conversa e consumo desapareceu.

## O soberano da tela inicial

### O APP DA VIDA

**47%<sup>1</sup> dos brasileiros escolheriam o WhatsApp como seu único app.**

Não é exagero dizer que o WhatsApp é o ecossistema central do brasileiro. É o aplicativo mais presente na tela inicial, ocupando a tela inicial de 53%<sup>1</sup> dos aparelhos. Além disso, 51%<sup>1</sup> dos usuários o apontam como o app que mais abrem ao longo do dia e, se fossem forçados a escolher um único aplicativo para manter em seu smartphone, 47%<sup>1</sup> escolheriam o WhatsApp. Para as marcas, esses dados demonstram que a disputa não é mais por espaço no navegador, mas por relevância na conversa. Se a sua empresa não oferece uma jornada fluida nesse canal, certamente está ignorando o local em que o cliente passa a maior parte do tempo.

## A economia da experiência e o custo do erro

A praticidade e a escuta ativa deixaram de ser diferenciais para se tornarem requisitos básicos nos últimos anos. O consumidor moderno busca marcas que entreguem soluções capazes de acompanhar seu ritmo.

**59%<sup>3</sup>**

dos consumidores estão dispostos a pagar mais caro por uma marca que ofereça uma experiência superior.

**51%<sup>3</sup>**

dos clientes criticam publicamente uma marca após um atendimento ruim, por outro lado.

## A revolução do Pix e a IA financeira

A digitalização financeira no Brasil atingiu um ponto sem volta. O celular virou a carteira digital oficial para 86%<sup>3</sup> dos brasileiros, e o Pix redefiniu o conceito de agilidade: 88%<sup>3</sup> dos brasileiros afirmam que o método mudou permanentemente sua forma de pagar.

Este cenário exige o que chamamos de IA financeira no WhatsApp. Ou seja, o cliente espera que o seu atendimento no WhatsApp não apenas tire dúvidas, mas execute transações. Ele quer receber uma recomendação, decidir a compra e realizar o pagamento instantâneo via Pix (como o Twilio Pay) em segundos, sem nunca sair do fluxo de conversa. Qualquer redirecionamento para um site externo ou app de banco é visto como um obstáculo à conversão.

## O equilíbrio entre IA e humanização

Embora a IA esteja presente no dia a dia de 95%<sup>4</sup> das pessoas, o consumidor de hoje valoriza o equilíbrio. Ele aceita e utiliza comandos de voz e interage com agentes de IA para WhatsApp, desde que o atendimento não seja excessivamente robotizado.

A grande demanda atual é a personalização baseada em dados reais. O cliente espera que, se a conversa evoluir da IA para um humano, o contexto o acompanhe. **Ele não tolera repetir informações que já forneceu à inteligência artificial.**

O desafio não é apenas implementar a IA, mas garantir que a **tecnologia seja a porta de entrada para uma jornada unificada e inteligente.**

# Como usar IA no WhatsApp com a Twilio?

De uma simples ferramenta de mensagens, a Twilio transforma o WhatsApp em um espaço de trabalho inteligente e sem fricção. Nossas soluções atuam como uma camada de abstração que protege sua empresa da complexidade das mudanças de plataforma.

Para líderes de CX e TI, o diferencial está na capacidade da plataforma de **unificar as seguintes possibilidades**: Comece com o canal > Evolua sua comunicação para voz e resolva casos complexos ou urgentes > Automatize solicitações repetitivas > Libere seu time para tarefas estratégicas.

## A Escada de Evolução do WhatsApp

Do texto à voz + IA + insights estratégicos



## WhatsApp + AI

A combinação da Inteligência Artificial para WhatsApp com as APIs da Twilio transforma o canal em um espaço estratégico de engajamento, no qual cada interação é orientada por dados e conectada a toda a jornada do cliente.

- **Engajamento orientado por dados:** Personalize mensagens e conversas com base no comportamento e histórico do cliente, aumentando relevância e conversão em cada interação;
- **Mensagens e conversas em uma única plataforma:** Utilize APIs unificadas para enviar notificações, alertas e conduzir conversas completas de atendimento e vendas;
- **Casos de uso em toda a jornada:** Implemente suporte automatizado, campanhas promocionais, autenticação de usuários e comércio conversacional dentro do próprio WhatsApp;
- **Integração simples e escalável:** Conecte as APIs da Twilio à sua infraestrutura atual e escale o atendimento sem aumentar a complexidade operacional.
- **Confiança e segurança integradas:** Valide usuários, reduza fraudes e aumente a confiança com soluções como o Twilio Verify, mantendo a experiência fluida no canal. Conecte as APIs da Twilio à sua infraestrutura atual e escale o atendimento sem aumentar a complexidade operacional.

## WhatsApp Business Calling

A verdadeira força da IA para atendimento no WhatsApp surge quando o texto não é mais suficiente.

- **Escalonamento In-Thread:** É possível passar de uma mensagem de texto para uma chamada de voz (VoIP) dentro da própria conversa. O cliente nunca sai do app, o que aumenta a conversão e a confiança.
- **Escuta ativa:** O sistema transcreve e analisa a conversa instantaneamente. A IA consulta sistemas em tempo real (como o status de um pedido ou processamento de reembolso) e toma decisões ágeis sem que o cliente precise esperar ou repetir dados.

## WABC com Conversation Relay

Diferente de sistemas legados, o Conversation Relay orquestra agentes de IA para WhatsApp com voz de forma fluida.

- **Bring Your Own AI (BYO AI):** Você pode utilizar seu próprio modelo (como OpenAI ou modelos customizados) e integrá-lo diretamente às suas APIs e sistemas internos.
- **Baixíssima latência:** A Twilio cuida do trabalho pesado da orquestração de mídia entre Speech-to-Text (STT) e Text-to-Speech (TTS), garantindo respostas com ritmo natural e sem pausas desconfortáveis.
- **Escalabilidade humana:** Com acesso a mais de 5.000 vozes e 50 línguas, a IA pode lidar com diálogos complexos, tratando interrupções do usuário em tempo real, exatamente como um humano faria.

## Conversational Intelligence

Esta camada de inteligência generativa foca a produtividade do agente e a organização dos dados após a interação.

- **Zero-Draft Wrap-ups:** Gera resumos automáticos das interações, eliminando de 5 a 10 minutos de trabalho manual que os agentes gastariam documentando notas após cada chamada.
- **Sinais contextuais:** A IA identifica o sentimento e a intenção do cliente em tempo real. Se a chamada for transferida da IA para um humano, o atendente recebe um resumo estruturado, para que o cliente tenha uma jornada contínua e personalizada.



# Twilio: jornadas de sucesso na prática



Para o consumidor brasileiro de 2026, a tecnologia só é valiosa quando parece humana e resolve o problema de imediato. Abaixo, entenda como a Twilio orquestra essa experiência de ponta a ponta.

## Jornada 1: o caminho da conversão

Transforme um lead frio em uma venda confirmada em minutos, sem que o cliente precise sair do WhatsApp

1

O cliente deixa seu contato demonstrando interesse em saber mais e o sistema envia um e-mail inteligente com recomendações baseadas no comportamento real.

2

O cliente clica no link do e-mail e é levado instantaneamente para o WhatsApp.

3

Um assistente de IA da Twilio assume o papel de consultor, para tirar dúvidas e sugerir alternativas.

4

Antes de fechar o pedido, o sistema utiliza o Twilio Verify para enviar um código por SMS, RCS, WhatsApp ou e-mail e validar a identidade do comprador em segundos.

5

A venda é finalizada dentro da própria conversa. O cliente paga e recebe a confirmação imediata sem sair do app.

## Jornada 2: a importância do pós-venda

Resolver um erro de logística de forma proativa é o que separa marcas comuns de empresas que geram fidelidade.

1

O cliente percebe um erro no pedido e inicia o contato por voz diretamente no WhatsApp. Caso esteja no site, ele pode acessar o suporte por meio de um link que o direciona para a conversa no aplicativo.

2

Um assistente de voz atende a chamada. A IA “escuta” o problema e valida os dados do pedido em tempo real.

3

Ao detectar a complexidade do erro, a IA pode resolver a solicitação de ponta a ponta e, quando necessário, aciona a transferência para um agente humano. Em ambos os casos, o cliente não ouve silêncios desconfortáveis nem precisa esperar.

4

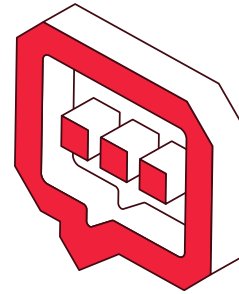
O agente humano recebe a chamada de voz, e gestiona o atendimento dentro do Twilio Flex já visualizando um resumo do contato anterior.. Ele sabe qual foi o produto errado e o que foi dito ao agente de IA, sem a necessidade de repetir informações.

5

O problema é resolvido, o sistema atualiza o perfil do cliente e a marca transforma uma possível reclamação em um momento de satisfação e de confiança.



# Twilio: sua plataforma de engajamento



A Twilio viabiliza jornadas completas que transformam o WhatsApp em um espaço de trabalho inteligente e sem fricção.

Ao unificar IA conversacional, escalonamento de voz no mesmo fluxo e inteligência em tempo real, sua empresa evita o gap de engajamento e desbloqueia um aumento médio de 123% na receita. **Ao escolher a Twilio como parceira estratégica, você garante:**

## ✓ Engajamento de alta conversão:

O cliente permanece no WhatsApp em uma jornada contínua. Ao eliminar a necessidade de sair do app para pagar ou ligar, você aumenta a confiança e a retenção.

## ✓ Aumento real de produtividade:

A IA lida com a triagem proativa enquanto humanos resolvem casos de alto valor com contexto total. Recursos e ferramentas eliminam até 10 minutos de trabalho manual pós-chamada, otimizando o custo operacional.

## ✓ Estabilidade e escala estratégica:

Nossas APIs funcionam como uma camada de abstração, que protege seu negócio contra mudanças técnicas ou de políticas na plataforma da Meta. Assim, sua equipe foca na inovação e não na manutenção de infraestrutura.

Descubra agora como a **Twilio pode transformar seu WhatsApp em uma máquina de vendas e fidelização** com ajuda da Inteligência Artificial.

# Referências

1. **Panorama de Uso de Apps no Brasil 2025** (Mobile Time e Opinion Box)
2. **Relatório de Engajamento do Cliente 2025** (Twilio)
3. **Consumer Trends 2026** (Opinion Box)
4. **Relatório Inteligência Artificial** (CX Brain e Opinion Box)



As empresas líderes da atualidade confiam na Plataforma de Engajamento do Cliente (CEP) da Twilio para construir relacionamentos diretos e personalizados com seus clientes em todo o mundo. As principais APIs de comunicação da Twilio permitem que as empresas se envolvam com seus clientes por meio de voz, conversas, mensagens, vídeo e e-mail. O Twilio Segment, a principal plataforma de dados do cliente, permite que as empresas criem interações altamente personalizadas e perfis automatizados de clientes com base em dados primários de vários canais. A Twilio permite que as empresas usem comunicações e dados para adicionar inteligência a cada etapa da jornada do cliente, de vendas a marketing, crescimento, atendimento ao cliente e muitos outros casos de uso de engajamento, de maneira flexível e programática. Em 180 países, milhões de desenvolvedores e centenas de milhares de empresas usam a Twilio para criar experiências mágicas para seus clientes.

Para saber mais, acesse: [www.twilio.com/pt-br/](http://www.twilio.com/pt-br/).

All rights reserved. Copyright © 2025 Twilio Inc.