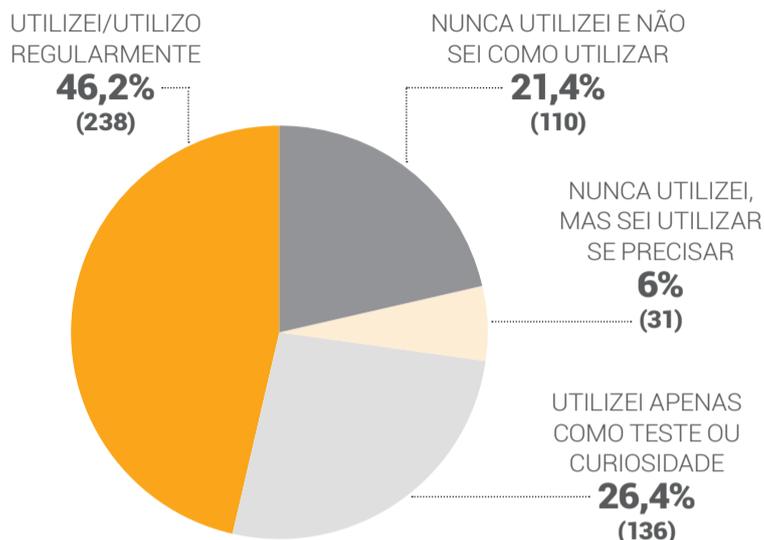


Percepções sobre o atendimento mediado por Inteligência Artificial

Na pesquisa realizada em 2023, os participantes foram questionados sobre o uso do ChatGPT. Na ocasião, 52,3% indicaram nunca terem utilizado e nem saberem como utilizar. No outro extremo, apenas 9,2% afirmaram utilizar regularmente. Em 2025, os resultados são significativamente diferentes: 46,2% dos participantes apontaram utilizar de forma regular ferramentas de IA. O percentual de quem nunca utilizou e não sabe como utilizar continua representativo, alcançando 21,4%, porém, é menos da metade do percentual identificado dois anos atrás.



Situações de uso de ferramentas de IA (ChatGPT, Gemini, etc.)

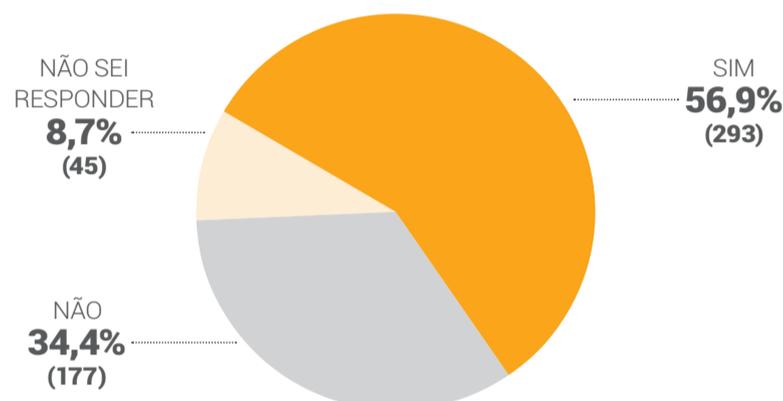
As três principais situações de uso de ferramentas de IA estão relacionadas ao auxílio em atividades profissionais (18,2% entre aqueles que utilizam estas ferramentas), busca de informações gerais (15,7%) e produção de textos e conteúdos (13%). O uso de IA para a indicação ou comparação de produtos e marcas apresenta percentuais relativamente baixos, de 6,3% e 5,4%, respectivamente.

AUXILIAR DIRETAMENTE EM MINHAS ATIVIDADES PROFISSIONAIS	18,2%
OBTER RESPOSTAS SOBRE TEMAS GERAIS E CURIOSIDADES	15,7%
PRODUZIR TEXTOS E/OU CONTEÚDOS PARA SITES, BLOGS OU TRABALHOS EM GERAL	13,0%
AUXILIAR/REALIZAR TRADUÇÃO DE TEXTOS	10,7%
ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS SOBRE LEGISLAÇÃO E PROCESSOS JUDICIAIS	7,7%
ORIENTAÇÕES SOBRE SAÚDE E BEM-ESTAR	7,3%
PESQUISAR INDICAÇÕES DE PRODUTOS OU MARCAS	6,3%
AUXILIAR NA COMPARAÇÃO DE PRODUTOS	5,4%
ESCLARECIMENTO SOBRE IMPOSTOS, TRIBUTOS E TAXAS	5,3%
GERAÇÃO DE SINOPSES OU RESUMOS DE LIVROS OU FILMES	4,9%
AUXILIAR NO PLANEJAMENTO FINANCEIRO OU ORÇAMENTO PESSOAL	4,3%
OUTRA	1,1%

Atendimento com interação mediada por IA

Diante do crescimento exponencial da inserção de recursos baseados em IA no contexto da jornada do consumidor, incluindo mecanismos de atendimento mediados por IA, a pesquisa deste ano buscou compreender a percepção dos consumidores sobre este tipo de interação. Inicialmente, foi solicitado ao entrevistado que indicasse se na última semana ele havia interagido com alguma empresa cujo atendimento tenha ocorrido por meio de IA. Posteriormente, foram apresentadas diversas afirmações sobre o atendimento, solicitando o grau de concordância com cada uma das colocações, em uma escala de 1 a 5 (discordo totalmente até concordo totalmente).

Quase 57% dos participantes do estudo afirmaram ter interagido por meio de atendimento via IA recentemente. Um dado de certo modo curioso, mas interessante, é que 8,7% dos entrevistados não souberam informar se vivenciou algum atendimento intermediado por Inteligência Artificial.



Caderno pode ser acessado pelo flip

Este suplemento impresso também está disponível para consultas digitais e para compartilhamento. No modo flip — aquele em que é possível folhear a edição do Jornal do Comércio —, o caderno Dia do Comércio fica liberado para que os comerciantes possam utilizar as informações para aprimorar suas tomadas de decisões. Na área do site, leitores ainda encontram as edições de anos anteriores, caso queiram fazer comparações de resultados.

Experiência com atendimento mediado por IA

Quanto à experiência vivenciada no atendimento mediado por IA, as médias apontam para níveis intermediários a baixos de concordância, indicando uma percepção negativa em relação a este formato de atendimento. É possível observar que os três itens mais bem avaliados (média 3,0, representando apenas o ponto médio da escala) relacionam-se à eficiência, à organização com que a IA presta o atendimento. Por outro lado, as médias vinculadas a afirmações que aproximam a IA de um atendimento mais humanizado receberam as pontuações mais baixas (próximos a média 2). Com isto, os resultados quanto à experiência e satisfação com este tipo de interação apresentaram resultado significativamente baixos, entre 1,8 e 2,4 de média.

	DISCORDO TOTALMENTE	NEM CONCORDO NEM DISCORDO	CONCORDO TOTALMENTE	DISCORDO PARCIALMENTE	CONCORDO PARCIALMENTE	Total
	%	%	%	%	%	
FACILITA A BUSCA DAS INFORMAÇÕES QUE PRECISO	17,8	24,1	14,0	32,9	11,2	286
FORNECE INFORMAÇÕES BEM-ORGANIZADAS	14,7	27,0	12,6	36,5	9,1	285
PODE ATENDER ÀS MINHAS NECESSIDADES COM PRECISÃO	22,8	27,7	15,1	29,1	5,3	285
SINTO QUE POSSO CONFIAR NESTE NO ATENDIMENTO POR IA	22,5	21,5	21,1	27,5	7,4	284
NÃO TRAVA APÓS EU INSERIR MINHAS INFORMAÇÕES	17,7	25,4	23,3	24,0	9,5	283
PROCESSA OS SERVIÇOS COM PRECISÃO	18,0	31,7	18,0	24,3	8,1	284
A CAPACIDADE DE COMPREENSÃO DO ATENDIMENTO POR IA É SEMELHANTE A DE UM SER HUMANO	44,4	25,4	11,3	14,8	4,2	284
AS RESPOSTAS DO ATENDIMENTO POR IA PARECEM ESTAR INTERCONECTADAS	13,7	23,2	22,5	30,3	10,2	284
AS RESPOSTAS DO ATENDIMENTO POR IA NÃO PARECEM AS DE UMA MÁQUINA	36,7	26,1	13,4	17,7	6,0	283
ME DEIXA PLENAMENTE SATISFEITO	33,9	23,3	17,7	22,3	2,8	283
USAR ATENDIMENTO POR IA ME DÁ UMA SENSAÇÃO DE PRAZER	56,4	17,0	16,7	6,4	3,5	282