



**conteúdo  
digital  
influência**

## **O impacto da inteligência artificial na jornada do viajante de ônibus no Brasil**

Prêmio Jatobá 2025 - ClickBus  
Categoria Pesquisa

# Contexto

- A **ClickBus**, maior travel tech do país e a primeira a digitalizar a experiência de viajar de ônibus, atende mais de 300 mil rotas com mais de 300 viações e atua para inovar o setor.
- Para uma participação assertiva nesse ecossistema, a empresa realiza pesquisas com o objetivo de ouvir usuários e aprimorar suas jornadas, por meio da própria atuação e da articulação com outros agentes do segmento.
- Neste ano, a ClickBus quis entender melhor **a relação dos viajantes de ônibus com a inteligência artificial (IA)**, e como a tecnologia pode transformar a experiência antes, durante e depois de uma viagem.



# Trabalho de PR

- A pesquisa foi estruturada pela ClickBus e contou com a consultoria da **CDI**, que não apenas divulgou o conteúdo como ajudou a ClickBus na organização de parte das perguntas para que o resultado fosse jornalisticamente forte suficiente para atingirmos a meta.
- A agência também foi responsável pelas ações de imprensa para pulverização dos achados do levantamento que se deram a partir de agosto (vide resultados no slide 5).
- Foram contemplados neste trabalho: coletiva virtual, coletiva presencial, disparo de release, follow up e sugestões de pauta e artigo para sustentação do tema na mídia.



# Principais dados da pesquisa\*

**8 em 10**

viajantes de ônibus já usam IA, mesmo sem perceber

**59%**

apontam como principal frustração, ao planejar uma viagem, incertezas e imprevisibilidade

**43%**

confiam na IA para recomendações; atendimento humano (36%)

**68%**

usariam IA com frequência se ela ajudasse a economizar

**87%**

citam a IA como útil para poupar tempo

**73%**

temem que a IA seja usada para golpes



*\*O estudo ouviu 1.157 clientes da empresa em todas as regiões do Brasil, entre os dias 3 e 11 de julho de 2025. O perfil da amostra é majoritariamente feminino (55%), com renda mensal individual de até R\$ 4 mil (58%), idade entre 18 e 43 anos (50%), e que viaja de ônibus ao menos uma vez por trimestre (73%).*

# Resultados na imprensa

20

jornalistas  
presentes na  
coletiva de  
lançamento

45

matérias  
publicadas em  
até 15 dias  
após coletiva

Matérias destacaram a pesquisa e posicionaram a **ClickBus** como vocal no debate de **transformação do setor rodoviário pela IA**







**cdicom.com.br**

# Agradecemos!

**Everton Vasconcelos**

*Diretor de Atendimento e Conteúdo*

everton@cdicom.com.br

(11) 97151-5777

**Chris Hato**

*Diretora de Operações*

christiane.hato@cdicom.com.br

(11) 99636-4380

**João Feliciano**

*Coordenador de Atendimento*

joaopaulo.feliciano@cdicom.com.br

(11) 94593-6420

Rua Cunha Gago, 700

Pinheiros - São Paulo

Brasil