

SOFIA



A assistente virtual com IA generativa da Decolar

Tecnologia e inovação que inspiram, acompanham e transformam a forma de viajar.



Uma nova companheira de viagem

SOFIA é a aliada ideal para planejar uma viagem. Ela oferece **sugestões, recomendações e comparações de múltiplos destinos** para montar o **melhor itinerário de maneira simples**, por meio de conversas personalizadas.

Com a SOFIA, **redefinimos e facilitamos a experiência de compra e também o atendimento posterior**, pois ela acompanha quem escolhe viajar em cada etapa: desde a ideia inicial até o pós-venda.

Seu propósito:
**humanizar a
tecnologia.**





A magia por trás da sua ajuda

Por trás de cada interação existe um ecossistema tecnológico. Graças ao **ChatGPT-4 e ao Whisper da OpenAI**, sua capacidade de diálogo é natural e próxima. Sua base na infraestrutura escalável da **AWS garante velocidade, confiabilidade e eficiência**.

Ela se nutre da experiência de mais de **30 milhões de pessoas usuárias da Decolar**, o que nos permite antecipar necessidades e oferecer soluções precisas.

O objetivo é claro: que cada pessoa se sinta confortável, acompanhada e no controle em cada etapa da sua viagem.

+800 mil
conversas mensais
com crescimento de dois
dígitos mês a mês.

+400 mil
conversas mensais
no WhatsApp
canal em plena
expansão.

De assistente a referência

SOFIA nasceu para tirar dúvidas, mas sua evolução a transformou em muito mais. Hoje, ela inspira viajantes a sonhar, comparar destinos, escolher datas, planejar itinerários e concretizar reservas.

Sua capacidade de **atender consultas frequentes libera os times especializados da Decolar para focar em situações mais complexas**, ajudando a melhorar a qualidade do serviço e a eficiência operacional.

80%
das interações
resolvidas sem
encaminhamento
para humanos.

46%
de recorrência
as pessoas
usuárias escolhem
voltar a interagir
com a SOFIA 

2,5 superior
o desempenho da
combinação de tecnologia
+ equipes especializadas
em comparação ao que
alcançam separadamente.

SOFIA

em números

Quais são as
consultas mais
frequentemente?

35%
status de
reservas

28%
download
de vouchers

22%
políticas de
cancelamento



Alguns dados pós-viagem

- Quase **50%** das conversas acontecem após a compra.
- Após a implementação da SOFIA no WhatsApp, a satisfação passou de **2/10 para 6/10**.
- Cada vez mais, ela gerencia necessidades **complexas** com impacto direto no negócio e na experiência dos clientes.

O que vem por aí

O verdadeiro potencial da SOFIA ainda está por se desenvolver: com o tempo, ela incorporará novas funcionalidades exclusivas que não existem em outros canais da Decolar. Sua evolução permitirá **oferecer experiências mais personalizadas e completas**.

Ela ajudará a fortalecer nossa **estratégia omnicanal** e consolidará a visão da companhia: estar presente em cada momento da viagem.



15%
das pessoas
que compram
interagem com a
SOFIA em
algum momento
da viagem.

+80%
das conversas
ocorrem via
celular.

**Reafirmamos nossa liderança na indústria com a
incorporação de inteligência artificial generativa ao
turismo e nos comprometemos a continuar criando
ferramentas que enriquecem as experiências de viagem.**

**Com a SOFIA 
o futuro das viagens já chegou.**