

IA.COM

**GANHAR
ESCALA**

Automação
e Conversão
com IA

29 MAI '26
10H00

LIVE
WORKSHOP





Designer desde 2003 / Marketeer

Fui a 1ª portuguesa a representar Portugal como Young Lions no Festival de Cannes em Design

Designer de Marcas e Estratégia

Prémios nacionais e internacionais

Trabalhos publicados media nacional e internacional

Diretora Criativa Offline

Tive a minha agência de comunicação durante 9 anos

Oradora e júri convidada para festivais da área

Diretora Marketing e Comunicação
(equipas Tráfego Pago, Design, Vídeo, Redação, Comunicação e Redes Sociais)

Consultora de Marca

CATARINA ANTUNES



CATARINAANTUNES.PT



CATARINAANTUNES



**GANHAR
ESCALA** Automação
e Conversão
com IA



[CONCEITO]

A PRESSÃO DE FAZER MAIS COM MENOS

Equipas mais pequenas. Clientes mais exigentes. Concorrência com IA.
A promessa das ferramentas: escalar sem crescer a equipa.
O problema real: ninguém ensinou a usar isto com estratégia.
A maioria das PME automatiza por imitação não por diagnóstico.



**GANHAR
ESCALA** Automação
e Conversão
com IA



[DADOS]

O QUE OS NÚMEROS DIZEM SOBRE AUTOMAÇÃO NAS PME

67% das PME europeias já usam alguma forma de automação (McKinsey, 2024)

Apenas 23% têm uma estratégia de automação definida

Resultado: ferramentas activas, processos em caos

Automatizar sem estratégia é acelerar o erro, não é resolvê-lo



**GANHAR
ESCALA** Automação
e Conversão
com IA



[CONCEITO]

A JORNADA DO CLIENTE COMO MAPA DE DECISÃO

Antes de automatizar qualquer coisa: mapeia o que acontece.

Jornada do cliente = todos os pontos de contacto entre descoberta e fidelização

Cada ponto tem uma pergunta: aqui, o que o cliente precisa?

Essa resposta decide se a automação pode entrar ou não.

O Processo de Criação de Agentes de I.A Simplificado

Identificação de Necessidade

Análise de Cenários:

Avaliar diferentes situações em que um agente de IA pode ser útil. Isso envolve observar o contexto onde o agente será usado e identificar necessidades específicas.

É um agente de Vendas? Suporte? Agendamento?

Quais canais serão utilizados?

Escolha da Plataforma/Ferramenta

Critérios de Seleção:

Avaliar diferentes plataformas no-code com base em facilidade de uso, recursos disponíveis, suporte técnico e custo.

Exemplos de critérios incluem a capacidade de Integração com outras ferramentas, flexibilidade nas funcionalidades e facilidade de treinamento do agente.

Treinamento do Agente

Framework de Vendas, Suporte e Atendimento.

Testes e Implementação

O sucesso é garantido aqui.



[CONCEITO]

OS PONTOS DE CONTACTO CRÍTICOS

Quando o cliente tem dúvida ou objeção ativa
Quando algo correu mal e o cliente precisa de resolução
Primeiro contacto após descoberta, a janela de confiança
Momento de renovação, upsell ou referenciação
Nestes momentos: o humano não é opcional, é o produto.



**GANHAR
ESCALA** Automação
e Conversão
com IA



[CONCEITO]

ONDE A AUTOMAÇÃO ENTRA SEM CUSTO DE CONFIANÇA

Confirmações de agendamento e lembretes automáticos

Relatórios periódicos com dados e métricas

Resposta a FAQs de baixo risco via assistente

Triagem inicial de contactos (não a resposta final)

Publicação de conteúdo planeado e aprovado

Regra: se a ausência de um humano não é detectável, pode ser automatizado.



[SÍNTESE]

A MATRIZ DE DECISÃO

ALTA repetitividade + BAIXO impacto relacional → Automatiza já

BAIXA repetitividade + BAIXO impacto relacional → Avalia ROI

ALTA repetitividade + ALTO impacto relacional → Automatiza com supervisão

BAIXA repetitividade + ALTO impacto relacional → Nunca automatizes



**GANHAR
ESCALA** Automação
e Conversão
com IA



[CONCEITO]

REDES SOCIAIS AUTOMATIZADAS DEIXAM DE SER SOCIAIS

A lógica das redes sociais é de reciprocidade e conversação
Automatizar a presença é eliminar o que torna a presença valiosa
O público percebe. Sempre. E para de interagir.
Mais grave: os algoritmos também percebem — e penalizam.



**GANHAR
ESCALA** Automação
e Conversão
com IA



[DADOS]

COMO OS ALGORITMOS JÁ PENALIZAM A AUTOMAÇÃO

Instagram: redução de distribuição com padrões automáticos detectados

LinkedIn: penalização de posts com engagement em janelas de tempo inumanas

Meta: comportamento automatizado reduz alcance em até 40%

As plataformas querem autenticidade, porque autenticidade retém utilizadores



[CONCEITO]

DA PERGUNTA À ACÇÃO: TRÊS NÍVEIS DE IA

A diferença entre um prompt, um assistente e um agente não é técnica.
É estratégica.

Cada nível representa uma relação diferente com o trabalho.
E um nível diferente de autonomia que delegas à máquina.



[CONCEITO]

PROMPT: UMA INSTRUÇÃO PONTUAL

PROMPT: fazes uma pergunta → a IA responde → acabou.

É uma transacção. Não há memória, não há contexto, não há continuidade.

Útil para: rascunhos rápidos, resumos, traduções, ideias pontuais.

Limitação: cada vez que abres uma conversa nova — comesças do zero.

É como chamar um táxi. Chega, serve, vai embora.



**GANHAR
ESCALA** Automação
e Conversão
com IA



[CONCEITO]

ASSISTENTE: UMA FERRAMENTA CONFIGURADA

ASSISTENTE: configuras uma vez → usas vezes sem conta.

Tem instruções permanentes, tom de voz, base de conhecimento.

Responde de forma consistente dentro do âmbito que definiste.

Útil para: atendimento, propostas, apoio interno, revisão de conteúdo.

É como ter um colaborador especializado que segue sempre as mesmas regras.



[CONCEITO]

AGENTE: UMA ENTIDADE QUE AGE DE FORMA AUTÓNOMA

AGENTE: defines o objectivo → a IA planeia e executa os passos.

Age sem supervisão passo a passo. Toma decisões intermédias.

Pode usar ferramentas externas: email, calendário, base de dados, web.

Útil para: fluxos complexos, pesquisa e síntese, execução multi-passo.

É como ter um assistente que sabe o que fazer e sabe como fazer.



**GANHAR
ESCALA** Automação
e Conversão
com IA



[CONCEITO]

INTRODUÇÃO A AGENTES PERSONALIZADOS PARA COMUNICAÇÃO

Para comunicação e marketing, os agentes mais relevantes são:

Agente de atendimento → responde, triagem, encaminha para humano

Agente de conteúdo → gera rascunhos com base em inputs e briefings

Agente de captação → conduz conversas e qualifica leads

Agente de análise → lê dados e sintetiza insights em linguagem natural

Cada um pode ser construído hoje, sem código.



**GANHAR
ESCALA** Automação
e Conversão
com IA



[FERRAMENTA]

CRIAR AGENTES PERSONALIZADOS COM GPT MAKER

GPT Maker = Custom GPT Builder do ChatGPT Plus

Cria assistentes/agentes personalizados sem código

Defines: tom de voz, âmbito, base de conhecimento, acções disponíveis

Podes carregar documentos — manuais, FAQs, propostas-tipo

Resultado: um agente que "conhece" o teu negócio e age dentro das regras que definiste



[FERRAMENTA]

COMO SE CONSTRÓI UM AGENTE PERSONALIZADO

1. Acedes ao GPT Builder no ChatGPT Plus
2. Defines nome, função e tom de voz em linguagem natural
3. Carregas documentos de referência (PDF, Word, texto)
4. Defines o que o agente pode e não pode fazer (limites de âmbito)
5. Testas antes de partilhar ou publicar
6. Partilhas via link ou integras no website



**GANHAR
ESCALA** Automação
e Conversão
com IA



[EXEMPLO]

AGENTE DE ATENDIMENTO COM VOZ DA MARCA

Empresa: agência de comunicação, 5 pessoas

Agente criado com: FAQ, portfólio, política de preços, guia de tom de voz

Resultado: tempo de resposta de 4h para menos de 2 minutos

Ressalva: respostas complexas e de preço → sempre para humano

Regra: o agente filtra e informa. O humano decide e fecha.



**GANHAR
ESCALA** Automação
e Conversão
com IA



[SÍNTESE]

SÍNTESE MÓDULO 1

Prompt → instrução pontual, sem contexto

Assistente → configurado para responder de forma consistente

Agente → age de forma autónoma para atingir um objectivo

GPT Maker: criar agentes sem código, a partir de 20€/mês

Avalia se tens: documentação suficiente para treinar o teu primeiro agente

IA.COM

Faremos uma breve pausa.
Retomamos dentro de instantes.



MÓDULO 2: COMO AUTOMATIZAR A COMUNICAÇÃO COM OS SEUS CONTACTOS

Fluxos de comunicação · ManyChat

Da gestão interna ao contacto com leads — sem intervenção manual constante.



**GANHAR
ESCALA** Automação
e Conversão
com IA



[CONCEITO]

MANYCHAT: AUTOMAÇÃO DE CONVERSAS NOS CANAIS SOCIAIS

Plataforma de automação de conversas — Instagram, Messenger, WhatsApp, SMS

Lógica: define triggers → define fluxos de resposta → activa

Para PME: a ferramenta mais acessível para automatizar lead capture

Plano gratuito disponível

Posição no fluxo: é onde a comunicação com o lead começa — antes da landing page



**GANHAR
ESCALA** Automação
e Conversão
com IA



[FERRAMENTA]

O TRIGGER POR COMENTÁRIO: A AUTOMAÇÃO MAIS PODEROSA DO INSTAGRAM

Alguém comenta uma palavra-chave → recebe automaticamente uma DM

Caso típico: "Comenta GUIA para receber o teu PDF gratuito"

Dupla vantagem: captura de lead + comentário aumenta o engagement do post

Para o algoritmo: mais comentários = mais distribuição orgânica

Atenção: o conteúdo do DM tem de ter valor real — senão é spam



[EXEMPLO]

FLUXO DE CAPTAÇÃO DE LEADS VIA DM AUTOMÁTICO

Post: "Comenta CHECKLIST para receber o guia gratuito"

Step 1 — Comentário detectado → DM: "Olá [nome]! Aqui está: [link]"

Step 2 — 24h depois → DM: "Já viste? Tens alguma dúvida?"

Step 3 — Se responde → notificação à equipa para acompanhamento humano

Step 4 — Email de nutrição com conteúdo relacionado

Conversão típica: 15-35% de comentários em leads qualificados



[EXEMPLO]

SEQUÊNCIAS ADAPTADAS AO COMPORTAMENTO DO UTILIZADOR

A lógica: a sequência muda consoante o que o utilizador faz — não o que tu planeias.

Se clicou no link → sequência de aprofundamento do tema

Se não abriu → sequência de reactivação com ângulo diferente

Se respondeu → passagem imediata para atendimento humano

Automação comportamental: a mensagem certa, para a pessoa certa, no momento certo.



**GANHAR
ESCALA** Automação
e Conversão
com IA



[SÍNTESE]

SÍNTESE MÓDULO 2

ClickUp → gestão e automação de processos internos e pipelines

ManyChat → automação de conversas e captação de leads nos canais sociais

Os dois juntos cobrem: processo interno bem gerido + contacto externo automatizado

O próximo passo: onde é que esse lead aterra depois do primeiro contacto?

MÓDULO 3: COMO CONSTRUIR UM SISTEMA DE CAPTAÇÃO DE LEADS

Landing pages · Lovable · Integração de ferramentas
Do conteúdo ao primeiro contacto qualificado, um fluxo completo.



[CONCEITO]

O SISTEMA DE CAPTAÇÃO DE LEADS: AS PEÇAS

Um sistema de captação tem quatro componentes:

1. CONTEÚDO → gera atenção e desperta interesse
2. CONVERSA → qualifica e captura o contacto
3. LANDING PAGE → converte o interesse em acção
4. SEGUIMENTO → nutre e encaminha para o primeiro contacto humano

A maioria das PME tem peças soltas mas não o sistema completo.



**GANHAR
ESCALA** Automação
e Conversão
com IA



[FERRAMENTA]

LOVABLE: CRIAR LANDING PAGES COM IA SEM CÓDIGO

Lovable é um construtor de aplicações web e landing pages com IA
Descreves o que queres em linguagem natural a IA constrói o código
Output: página web funcional, responsiva, pronta a publicar
Para PME: substitui o programador no que é simples e urgente
Acesso: plano gratuito
Posição no sistema: é onde o lead aterra após o primeiro contacto



**GANHAR
ESCALA** Automação
e Conversão
com IA



[FERRAMENTA]

COMO CRIAR UMA LANDING PAGE COM IA

Passo 1: descreves o objectivo em linguagem natural

Passo 2: a IA gera a estrutura, o copy base e o design

Passo 3: iteras em linguagem natural, "muda a cor", "acrescenta testemunho"

Passo 4: integras o formulário com o teu sistema de email (Mailchimp, Brevo)

Passo 5: publicas com domínio personalizado ou embed no site existente

Tempo para uma página básica: 10-15 minutos



[CONCEITO]

O QUE NÃO PODE FALTAR NUMA PÁGINA DE CAPTURA EFICAZ

1. Proposta de valor clara: o que o utilizador ganha ao deixar o contacto
 2. Call to action único: uma só acção pedida, sem distrações
 3. Prova social: testemunho, número de inscritos, logótipos de clientes
 4. Formulário mínimo: nome e email chegam, cada campo extra reduz conversão
 5. Sem menu de navegação: a página existe para converter, não para explorar
- Regra: se podes remover e a página ainda funciona, remove.



**GANHAR
ESCALA** Automação
e Conversão
com IA



[EXEMPLO]

DEMONSTRAÇÃO: PÁGINA DE CAPTURA COM LOVABLE

Objectivo: captar inscrições para webinar gratuito sobre IA para PME

Input ao Lovable: descrição do webinar, público-alvo, benefícios, urgência

Output em 12 minutos: página com hero, proposta de valor, formulário, CTA

Integração: formulário ligado ao Mailchimp → confirmação automática

Resultado: página publicada sem programador, sem agência, sem espera

Custo total: 0€ (plano gratuito Lovable + Mailchimp gratuito/ eGOI)



[CONCEITO]

A INTEGRAÇÃO ENTRE AS PEÇAS DO SISTEMA

CONTEÚDO (Instagram/LinkedIn) → desperta interesse (Manychat)
→ CONVERSA (GPT Maker) → captura o contacto e qualifica
→ LANDING PAGE (Lovable) → converte interesse em acção concreta
→ SEGUIMENTO (email/agente) → nutre e prepara para contacto humano
→ HUMANO → fecha, vende, fideliza
Cada peça tem uma função específica — nenhuma substitui as outras.



[SÍNTESE]

FLUXO COMPLETO: CONTEÚDO → CONVERSA → LANDING PAGE → CONTACTO

- Post com palavra-chave → comentário → DM automático (ManyChat)
- Link para landing page (Lovable) → formulário preenchido
- Email de confirmação automático (Mailchimp/Brevo)
- Sequência de nurturing (3-5 emails com valor)
- Convite para chamada ou oferta com prazo
- Contacto humano para qualificação e fecho



[CONCEITO]

OS ERROS MAIS COMUNS AO IMPLEMENTAR ESTE SISTEMA

1. Construir o sistema antes de ter conteúdo que gere atenção
2. Criar a landing page sem oferta com valor real
3. Captar leads e não ter seguimento definido
4. Automatizar o fecho em vez de preparar o humano para ele
5. Medir as ferramentas, não os resultados de negócio



**GANHAR
ESCALA** Automação
e Conversão
com IA



[SÍNTESE]

O MODELO MENTAL QUE FICA

Automatiza o que te liberta para ser mais humano onde importa.

Antes de automatizar → se o meu cliente soubesse, confiaria em mim?

Antes de implementar → o processo está documentado?

Depois de implementar → o que mudou na métrica que escolhi?

Três perguntas. Um princípio. Aplicação imediata.



[SÍNTESE]

CHECKLIST: ANTES DE AUTOMATIZAR QUALQUER COISA

- O processo existe e funciona sem tecnologia?
- Está documentado em passos claros?
- Identifiquei os pontos críticos onde o humano tem de estar?
- Defini uma métrica de referência para medir o impacto?
- Quem vai gerir e manter esta automação?
- Se o meu cliente soubesse continuaria a confiar em mim?



CATARINAANTUNES.PT



CATARINAANTUNES

IA.COM

OBRIGADA