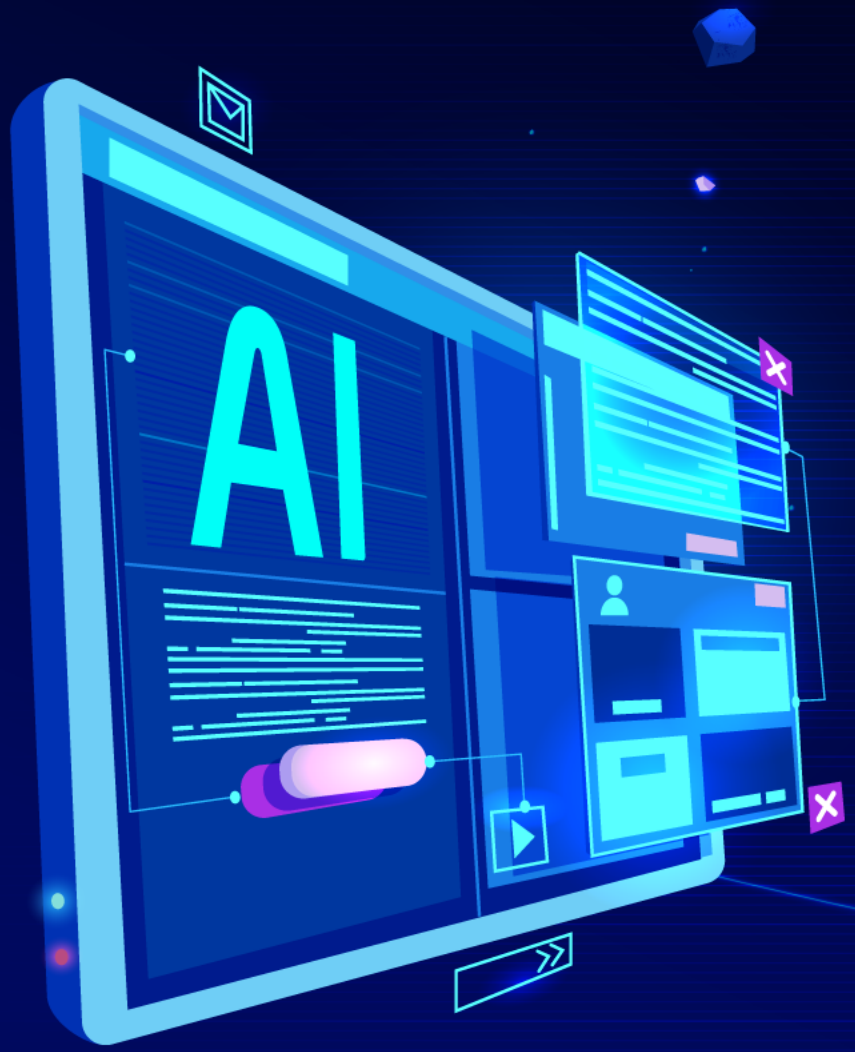


Digit@l Tuesdays by IAPMEI

WEBINAR
13 OUT

DA DESCOBERTA À FIDELIZAÇÃO

O papel dos AI sales agents no e-commerce

IAPMEI 50 ANOS

academia de pme

REPÚBLICA PORTUGUESA
ECONOMIA E COESÃO TERRITORIAL

ORADORA

Quem vos fala



Vera Maia

CEO da BrightStore · BrightGroup

- CEO da BrightStore, onde lidera a área de soluções de Inteligência Artificial para e-commerce no BrightGroup.
- Especialista em comércio digital, com foco no desenvolvimento e integração de agentes inteligentes no retalho online.
- Defensora de um e-commerce mais humano, focado em criar experiências personalizadas, intuitivas e orientadas à verdadeira intenção do consumidor.

Digit@l Tuesdays by IAPMEI

DA DESCOBERTA À FIDELIZAÇÃO

O papel dos AI sales agents no e-commerce



O que vamos ver

01 O panorama em 2026: consumidores e marcas

02 Descoberta: GEO e anúncios em plataformas de IA

03 Compra: protocolos UCP e ACP

04 Agentes das marcas: Alexa for Shopping, Sparky e Buddy by Brightstore

05 Agentes de plataforma e pessoais: Sidekick e Muse

06 Por onde começar com AI para e-commerce

IAPMEI 50 ANOS

academia de pme

REPÚBLICA PORTUGUESA
ECONOMIA E COESÃO TERRITORIAL

Consumidores: a IA já é hábito

62%

dos portugueses usam IA generativa. Média europeia: 52%; há 4 anos eram 6%

Bain & Company, 4.º trim. 2025 (n = 1.351 em Portugal)

37%

usam IA generativa pelo menos 1× por semana; 7 em cada 10 adultos já experimentaram

Deloitte, Digital Consumer Trends 2025 (PT)

60%

dos europeus usam IA pelo menos uma vez por semana

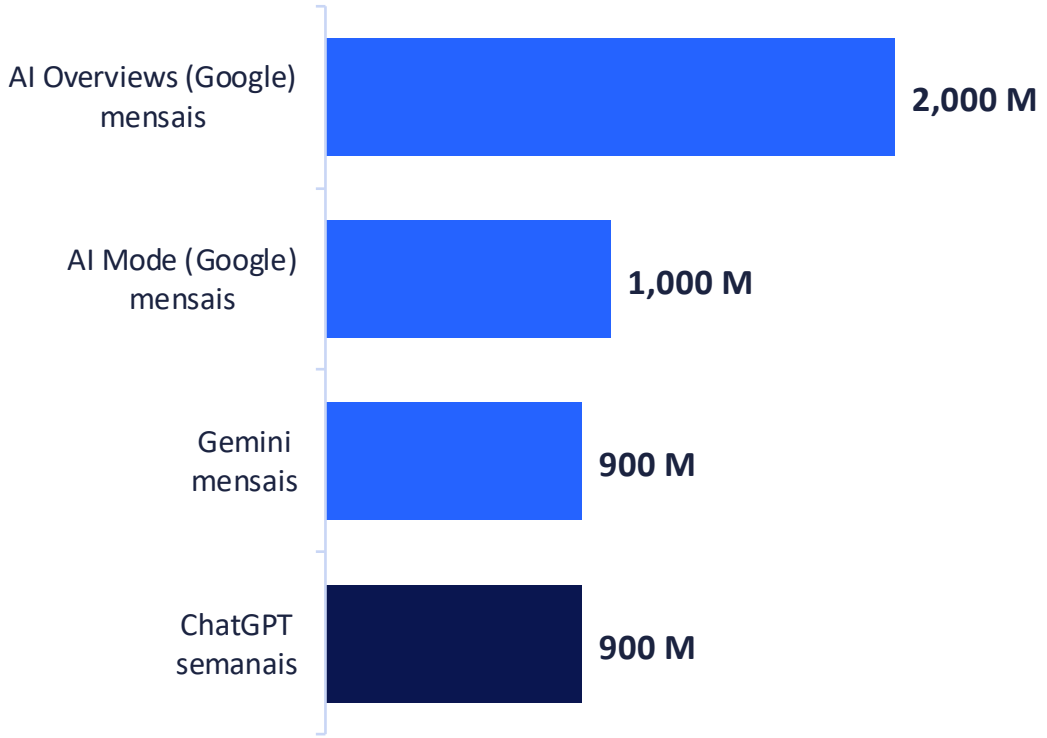
Klaviyo, mar. 2026

46%

dos britânicos já usaram IA ao comprar online; 19% consultam-na todos os dias

Idealo, ago. 2026 (n = 2.000, Reino Unido)

Utilizadores das plataformas de IA (milhões)

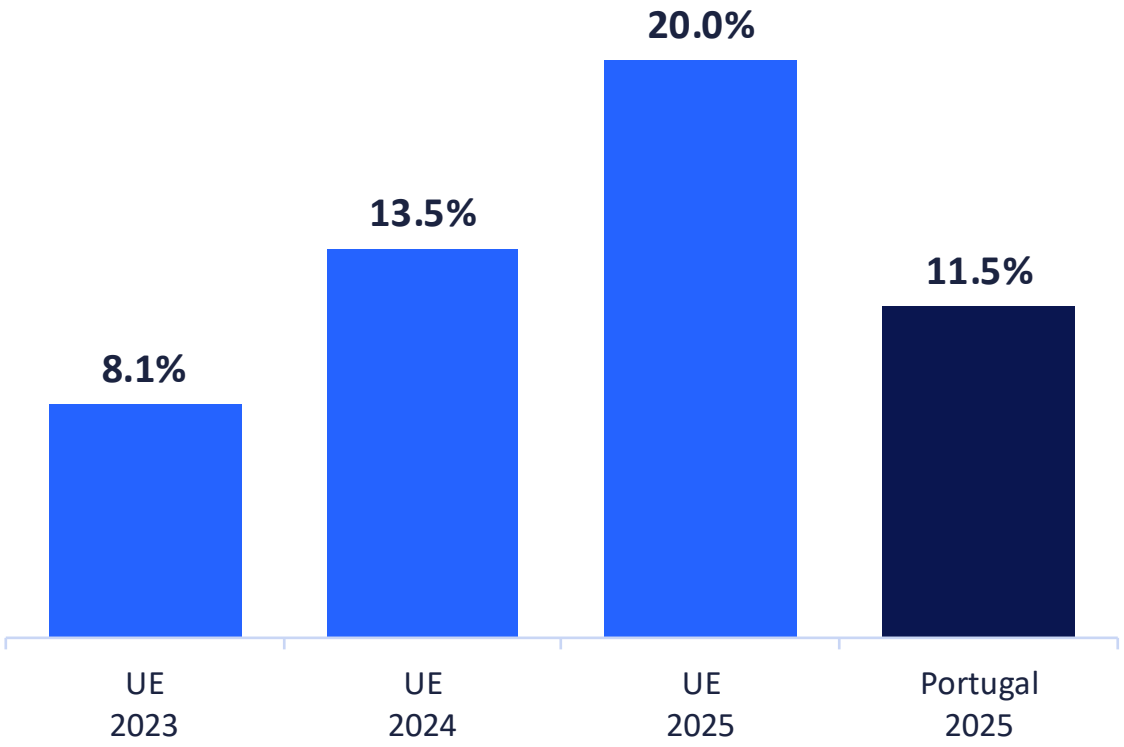


Métricas diferentes (semanais vs. mensais): não são diretamente comparáveis. ChatGPT: fev. 2026; Google: mai. 2026.

Fontes: Bain (via DN) · Deloitte · Klaviyo (via CMO Tech) · Idealo (via IT Brief) · OpenAI/Google (via PPC Land)

Marcas: a adoção de IA acelera

Empresas que usam IA (% das empresas com 10+ trabalhadores)



39→66%

dos serviços de apoio ao cliente com agentes de IA (2025 → 2026)

Salesforce, State of Service, mai. 2026

96%

dos profissionais de e-commerce usam IA (69% em 2024)

Gorgias, 2026 (400 decisores)

79%

das marcas dizem que o conversational commerce aumentou vendas e conversão

Gorgias, 2026

81%

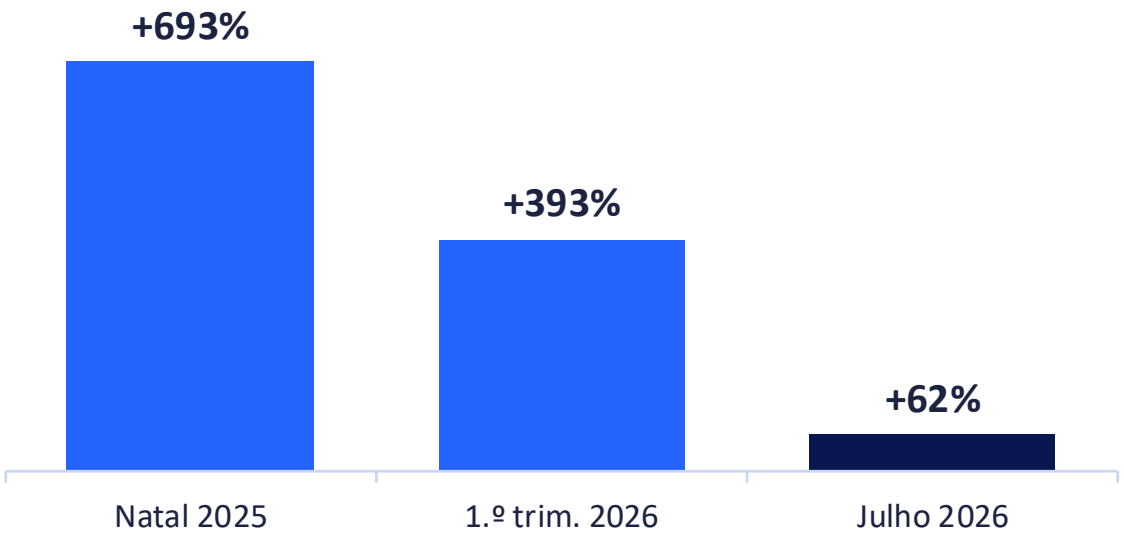
dos retalhistas portugueses aceitam compras concluídas por IA; 39% veem a IA como prioridade a 12 meses

Adyen/Censuswide, mai. 2026 (500 retalhistas PT)

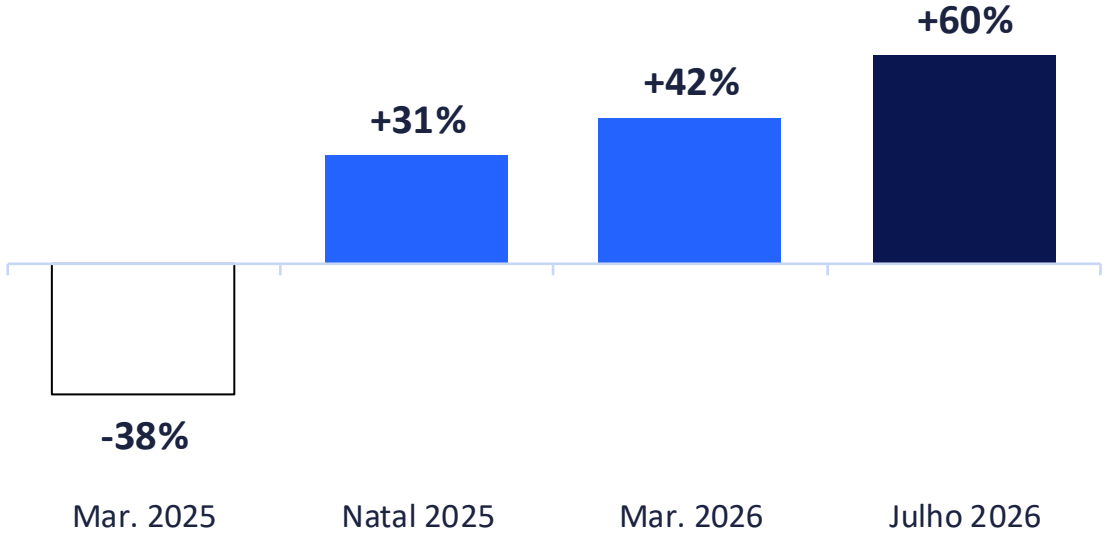
Fontes: Eurostat (isoc_eb_ai) · Salesforce · Gorgias · Adyen Retail Report 2026 (Portugal)

Crescimento anual do tráfego de IA

Tráfego de IA para retalho (EUA), variação anual



Conversão do tráfego de IA vs. restante tráfego



+1.219%

tráfego de IA vs. out. 2024, quando o ChatGPT se generalizou

+53%

receita por visita do tráfego de IA face ao restante (jul. 2026)

US$ 144 mil M

vendas via plataformas de IA em 2029 (8,8% do e-commerce); 2026: US$ 20,9 mil M, ≈4× 2025

Fontes: Adobe Analytics (via eCommerceNews, Decrypt, Digital Commerce 360) · eMarketer, AI Commerce 2026



Cinco estratégias para vender com IA

1	**GEO** Descoberta	Ser citado e recomendado nas respostas de ChatGPT, Gemini e Perplexity	Dados de produto estruturados · Profound · Peec AI · Semrush
2	**Protocolos UCP e ACP** Compra	Padrões abertos para os agentes descobrirem, comprarem e gerirem encomendas	Google + Shopify (UCP) · OpenAI + Stripe (ACP) · AP2 · MCP
3	**Anúncios em IA** Descoberta e decisão	Patrocínio dentro das respostas e dos fluxos de conversa	ChatGPT Ads · Shopping Ads e Direct Offers no AI Mode · Sponsored Prompts
4	**Agentes das marcas** Decisão e fidelização	Assistentes de venda no canal próprio, com dados e stock reais	Alexa for Shopping · Walmart Sparky · Olive · Mariana (Continente) · Buddy by Brightstore
5	**Agentes internos e pessoais** Operação e delegação	O lojista gere a loja com IA; o consumidor delega a compra	Shopify Sidekick · Meta Muse · ChatGPT · Gemini

Cada estratégia é detalhada nos slides seguintes, com dados de utilização e exemplos.



DESCOBERTA · GEO

GEO: ser a resposta, não só o link

+40%

visibilidade nas respostas de IA ao acrescentar citações, estatísticas e fontes

Princeton/IIT Delhi, KDD 2024

9×

conversão do tráfego vindo de pesquisa por IA vs. redes sociais

Salesforce, Natal 2025

+80%

conversão do tráfego de pesquisa por IA vs. pesquisa orgânica tradicional

Shopify, 2.º trim. 2026

3×

tráfego e encomendas vindos de IA nas lojas Shopify, ano a ano

Shopify, 2.º trim. 2026

Do SEO ao GEO

- SEO: ganhar posição numa lista de links
- GEO: ser citado dentro da resposta, muitas vezes sem clique
- Metade das sessões de IA aterram direto na página de produto (2,5× a pesquisa tradicional)

O que os motores generativos premiam

- Dados claros e estruturados (preço, stock, atributos)
- Terminologia consistente e conteúdo atualizado
- FAQs, comparações, avaliações e estatísticas citáveis
- Catálogo em tempo real: converte 2× mais do que dados raspados

Fontes: Aggarwal et al., GEO (KDD 2024) · Salesforce Holiday 2025 · Shopify Q2 2026 (via Retail TouchPoints) · Axite



DESCOBERTA · GEO

GEO na prática: ferramentas e mercado

Ferramenta	O que faz	Dados de mercado
Profound	Visibilidade e prompts em escala (enterprise)	Avaliação de US$ 1 mil M (Série C, fev. 2026); US$ 155 M levantados
Peec AI	Monitorização de marca em respostas de IA	1.500+ equipas de marketing; Série A de US$ 21 M; desde ~US$ 95/mês
Semrush AI Visibility	Visibilidade em IA dentro do SEO	Adquirida pela Adobe por ~US$ 1,9 mil M (concluída em abr. 2026); 261 M+ prompts
Ahrefs Brand Radar	Citações e menções da marca em IA	405 M+ de prompts analisados
Otterly.AI · HubSpot AEO Grader	Entrada acessível para PMEs	Desde ~US$ 29/mês · gratuito

100+

ferramentas de visibilidade em IA no mercado

US$ 200 M+

de capital de risco no setor (jun. 2026)

Fonte: Gupta, GEO Tooling Market 2026 (jun. 2026) · Peec AI · Profound · Semrush/Adobe



COMPRA · PROTOCOLOS

Protocolos de compra: UCP e ACP

	UCP · Universal Commerce Protocol	ACP · Agentic Commerce Protocol
Liderado por	Google + Shopify · norma aberta (GitHub)	OpenAI + Stripe
Lançamento	Jan. 2026, na NRF (Nova Iorque)	Set. 2025, com o Instant Checkout do ChatGPT
Âmbito	Descoberta, checkout, identidade e gestão de encomendas	Checkout dentro do ChatGPT; catálogo entregue à OpenAI
Parceiros	Etsy, Wayfair, Target, Walmart, Visa, Mastercard, Stripe, Adyen, Amex, Zalando…	Etsy (1.º), Walmart, Instacart, DoorDash, Sephora, Lowe's…
Estado em 2026	Ativo no AI Mode, Gemini e YouTube Shopping; Mastercard adere em jun.	Mar. 2026: OpenAI recua; a compra volta ao site ou app da marca

Camadas complementares: AP2 (Google) prova o consentimento de pagamento · A2A liga agentes entre si · MCP (Anthropic) liga agentes a ferramentas e dados

Fontes: FirstPier · FashionNetwork · PYMNTS · Modern Retail (27 mar. 2026) · Naturally



COMPRA · PROTOCOLOS

O que o checkout em IA ensinou

3× menor

conversão das compras feitas dentro do chat vs. as que levam ao site do Walmart

Walmart, via Modern Retail, mar. 2026

~30

comerciantes Shopify com checkout nativo no ChatGPT em fev. 2026 (prometidos: mais de 1 milhão)

Naturally, 2026

39%

dos consumidores portugueses aceitam compras automatizadas por IA; 32% opõem-se; 50% temem fraude

Adyen/Censuswide, mai. 2026 (2.000 PT)

O que isto significa para as marcas

- **Feeds de produto, preço e stock em tempo real:** é isso que faz o tráfego de IA converter 2× mais
- **Ligar-se por plataforma:** o Shopify Agentic Storefronts publica em ChatGPT, AI Mode, Gemini e Copilot sem integrações próprias
- **Manter o checkout no canal próprio:** onde a conversão é maior e a relação com o cliente fica com a marca

Fontes: Modern Retail · Naturally · Shopify Q1/Q2 2026 · Adyen Retail Report 2026 (Portugal)



DESCOBERTA · ANÚNCIOS

Anúncios dentro das plataformas de IA

ChatGPT Ads

US$ 60

CPM no arranque (9 fev. 2026), com mínimo de US$ 200 mil; depois, modelo CPC

- Anunciado a 16 jan. 2026, nos planos Free e Go
- Anúncio rotulado no fim da resposta, sem temas sensíveis
- Europa sem presença relevante em jul. 2026

OpenAI · Cloro (monitorização)

Google AI Mode

>1 mil M

de utilizadores mensais do AI Mode (mai. 2026); o AI Overviews tem mais de 2 mil M

- Shopping Ads dentro das respostas de IA
- Direct Offers: descontos acionados pela intenção de compra
- Pilotos: Petco, e.l.f., Samsonite, Rugs USA

Google via PPC Land · Elephas

Amazon

~20%

dos compradores que interagem com um Sponsored Prompt continuam a conversa com o assistente

- Sponsored Prompts lançados em nov. 2025
- Receita de anúncios: US$ 17,2 mil M no 1.º trim. 2026 (+24%)
- A marca paga para entrar na conversa

Amazon (A. Jassy) via Modern Retail, abr. 2026

Os formatos e a disponibilidade mudam depressa; confirmar o estado em Portugal antes de planear campanhas.



AGENTES DAS MARCAS

Amazon: de Rufus a Alexa for Shopping

2025

Rufus: 300 M de clientes e ~US$ 12 mil M de vendas incrementais anualizadas

Abr. 2026

Utilizadores ativos +115% e engagement +400%, ano a ano

Mai. 2026

Rufus é retirado e junta-se à Alexa+ no “Alexa for Shopping”

2.º trim. 2026

Mais de 350 M de compradores usaram-no nos últimos 12 meses

+60%

probabilidade de concluir a compra de quem usa o Rufus

+40%

gasto por encomenda de quem usa o Alexa for Shopping

~+25%

adesão ao Prime de quem experimenta a Alexa+

5×

mais interações ano a ano; utilizadores ativos quase duplicaram

Fontes: Amazon (A. Jassy), 4.º trim. 2025 e 1.º/2.º trim. 2026 · Modern Retail · Retail Dive · EcomCrew



AGENTES DAS MARCAS

Walmart Sparky: comércio por intenção

~50%

dos utilizadores da app do Walmart já usaram o Sparky

Walmart, fev. 2026 (via Modern Retail)

+35%

valor médio do cesto de quem usa o Sparky vs. quem não usa

J. Furner, CEO do Walmart, fev. 2026

3× menor

conversão no checkout dentro do ChatGPT vs. clicar para walmart.com

D. Danker, Walmart, mar. 2026

"O Sparky está a ajudar-nos a evoluir da pesquisa tradicional para o comércio orientado pela intenção."

David Guggina, CEO do Walmart EUA (fev. 2026; tradução livre)

Como funciona

- Constrói o cesto e executa-o com entrega rápida, recolha ou loja
- Lançado em jun. 2025; só nos EUA, expansão global planeada
- Parcerias com OpenAI e Google

Fontes: Walmart, 4.º trim. do ano fiscal 2026 (19 fev. 2026) · Modern Retail · Marketbeat



AGENTES DAS MARCAS

Outros agentes de marca

3× **Williams-Sonoma: Olive**

Quem usa o Olive converte 3× mais. O Otto (Pottery Barn, ago. 2026) resolve mais de 70% das conversas sem passar a humano.

Retail Dive, ago. 2026

+59% **Pandora, SharkNinja e Funko**

Marcas com agente próprio cresceram 6,2% no Natal 2025, contra 3,9% das restantes (Salesforce Agentforce).

Salesforce, Holiday 2025

+126% **Uso de agentes no pico do Natal**

Mais utilização do que nos 2 meses anteriores, e +142% de tarefas resolvidas sem intervenção humana.

Salesforce, Holiday 2025

Out. 2025 **Continente: Mariana (Portugal)**

Primeiro assistente de IA em linguagem natural para hipermercados em Portugal, com a Automaise: cupões e encomendas 24/7.

Executive Digest · Echo Boomer

Fontes: Retail Dive · Salesforce, Holiday 2025 · Executive Digest · Echo Boomer

DEMONSTRAÇÃO

Buddy: o que resolve no e-commerce



Navegar sem comprar	97% dos visitantes novos saem sem comprar; a conversão média é de 1–3%.	**Deteta a personalidade DISC em tempo real, abre a conversa certa para cada visitante e guia-o até à compra.**
Abandono de carrinho	70% de abandono médio; 18 mil M€ perdidos por ano no e-commerce europeu.	**Identifica a hesitação exata (preço, dúvida, distração) e responde em contexto, no momento.**
Excesso de oferta	54% sentem-se sobrecarregados com a escolha; 60% desistem.	**Descoberta conversacional e recomendação baseada em DISC: o produto certo para a pessoa certa.**
Upsell e valor médio do cesto	35% da receita dos melhores e-commerces vem de recomendações; a maioria das lojas capta menos de 5% desse potencial.	**Upsell personalizado durante a conversa: o produto certo no momento emocional certo.**

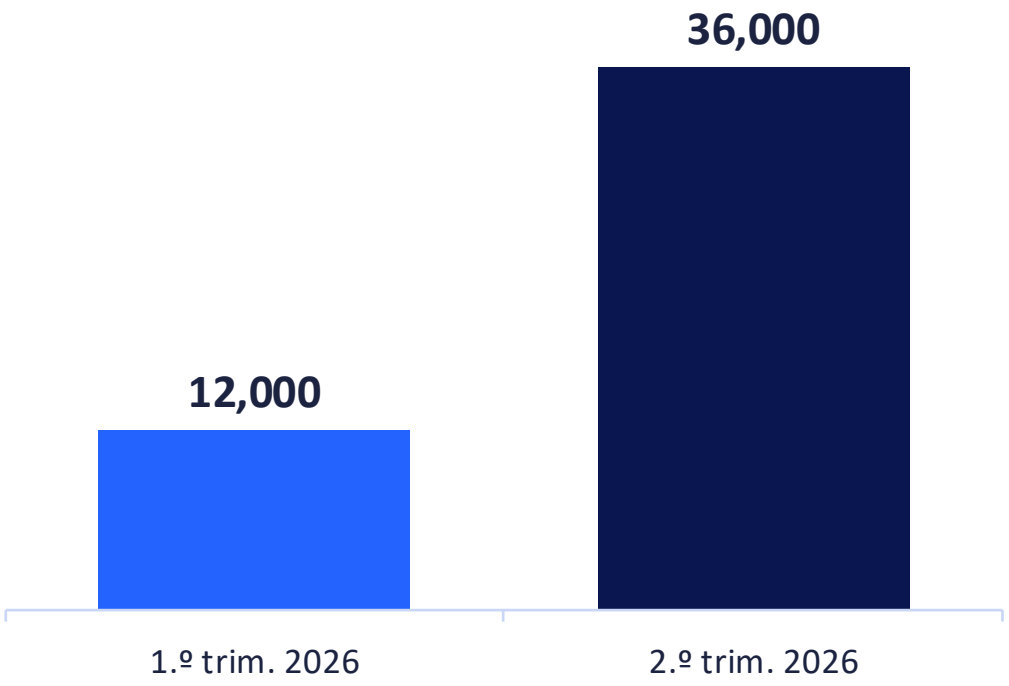
Um chatbot responde a perguntas. **O Buddy leva o cliente até ao checkout** com personalização e contexto.

Fontes: Baymard Institute · E-Commerce Europe · Statista · Salesforce State of Commerce · McKinsey & Company (conforme material da BrightStore). Vídeo: Buddy no site de um retalhista de moda, em mobile.

AGENTES DE PLATAFORMA E PESSOAIS

Shopify Sidekick: o agente do lojista

Apps personalizadas criadas com o Sidekick



3,6×

comerciantes ativos por dia, ano a ano

4,8×

sessões diárias, ano a ano

~34 M

conversas só no 2.º trim. 2026

+8%

novos comerciantes chegam a 5 encomendas em 15 dias com o onboarding guiado

Contexto 2.º trim. 2026: receita da Shopify +34% (US$ 3,6 mil M), GMV de US$ 116 mil M; tráfego e encomendas vindos de IA triplicaram.

Fonte: Shopify, resultados do 2.º trim. 2026 (via Retail TouchPoints) · Marketing Brew



AGENTES DE PLATAFORMA E PESSOAIS

Meta Muse: o agente pessoal

O que faz

- Agente pessoal anunciado a 8 set. 2026: envia emails, reserva viagens, preenche formulários, negoceia e conclui o checkout
- Corre sobre o Muse Spark (modelo da Meta, abr. 2026), numa máquina virtual segura; um “Sentinel agent” aprova as ações na web
- Paga com o Link (Stripe), com cartões de utilização única; Shop Pay “em breve”
- Liga-se a Instagram, Gmail e Shopify; app, site e, em breve, óculos de IA
- Lançado só nos EUA, sem calendário para a UE

A Meta diz que o Muse não partilha as conversas com os sistemas de anúncios.

2,25 mil M

utilizadores previstos do Facebook em 2026 (Instagram: 1,75 mil M)

eMarketer

4,7%

dos consumidores dos EUA preferem o Meta AI como ferramenta de IA

eMarketer, set. 2026

900 M

utilizadores semanais do ChatGPT (fev. 2026); Gemini: 900 M mensais

OpenAI, Google (via PPC Land)

0

números de utilização divulgados pela Meta no lançamento do Muse

Relevant Audience, set. 2026

Fontes: eMarketer (10 set. 2026) · Relevant Audience · Meta (Muse Spark, abr. 2026)



CONFIANÇA E REGULAÇÃO

Confiança e regulação

41%

dos europeus ainda não confiam em nenhum ator para lhes dar um agente de compras

Sopra Steria, jun. 2026 (8.400, 8 países)

5%

confiam num agente para fazer todo o processo de compra (≈20% para pesquisar e comparar)

Univ. St. Gallen, jun. 2026 (≈3.000, DACH)

87%

dizem que poder falar com uma pessoa é essencial quando há IA generativa no apoio

Gartner, 2026 (3.566 clientes)

50%

dos consumidores portugueses temem fraude e violação de dados com IA

Adyen/Censuswide, mai. 2026

AI Act, artigo 50.º: transparência desde 2 de agosto de 2026

- Chatbots e agentes têm de informar que o utilizador está a falar com IA, salvo se for óbvio
- Coimas até 15 milhões de euros ou 3% do volume de negócios mundial
- O aviso do AI Act não substitui o do RGPD: são precisos os dois

Fontes: Sopra Steria · Univ. St. Gallen · Gartner (via Macha) · Adyen · AI Act (Reg. UE 2024/1689, art. 50.º)



PRÓXIMOS PASSOS

Por onde começar

1	**Tornar o catálogo legível por IA**	Dados estruturados, feeds atualizados, FAQs e avaliações (GEO)
2	**Medir tráfego e citações de IA**	Analytics por origem e uma ferramenta de visibilidade, a partir de ~US$ 29/mês
3	**Lançar um agente próprio, com humano no circuito**	Recomendar e resolver, e passar a uma pessoa quando for preciso
4	**Cumprir a transparência**	Aviso de que é IA (AI Act, art. 50.º) e informação RGPD
5	**Preparar a compra por agentes**	Ligar-se por plataforma (ex.: Shopify) e manter o checkout no canal próprio

Sugestões de trabalho, com base nos dados apresentados.



FONTES

Fontes e referências

Adobe Analytics tráfego e conversão de IA (EUA), 2025–2026

Salesforce Holiday 2025; State of Service, mai. 2026

McKinsey The agentic commerce opportunity, out. 2025

Eurostat Use of AI in enterprises (isoc_eb_ai), 2025

Bain & Company · Deloitte uso de IA generativa em Portugal

Adyen/Censuswide Retail Report 2026, Portugal (mai. 2026)

Gorgias · Klaviyo · Idealo conversational commerce e consumo de IA

Sopra Steria · Univ. St. Gallen confiança em agentes de compras

eMarketer AI Commerce 2026; Meta Muse (set. 2026)

Princeton/IIT Delhi GEO: Generative Engine Optimization, KDD 2024

Gupta GEO Tooling Market 2026 (jun. 2026)

OpenAI · Google anúncios no ChatGPT; AI Mode, Gemini (PPC Land)

Amazon Rufus e Alexa for Shopping (Modern Retail, Retail Dive)

Walmart Sparky (Modern Retail, fev. 2026)

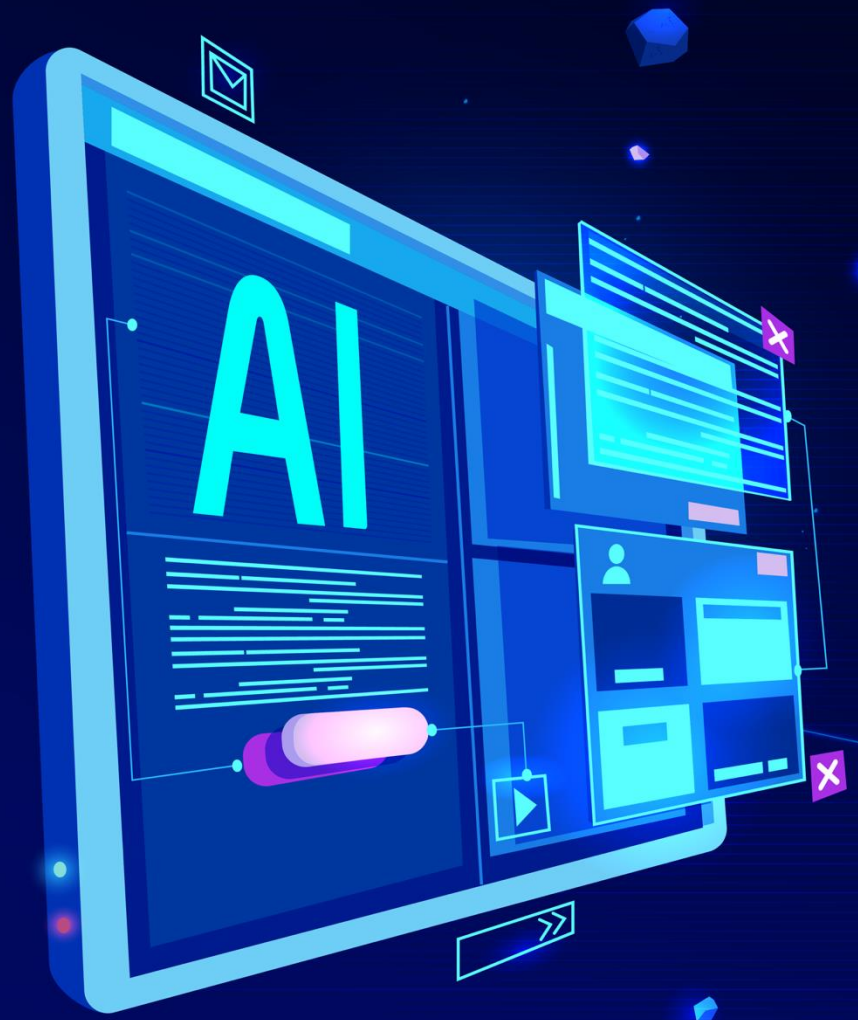
Shopify Q1/Q2 2026 (Retail TouchPoints, Marketing Brew)

Williams-Sonoma · Continente Olive/Otto (Retail Dive); Mariana (Echo Boomer)

Meta Muse Spark (about.fb.com); Muse (Relevant Audience)

União Europeia AI Act, Reg. (UE) 2024/1689, art. 50.º

URLs completos nas notas de cada slide.



OBRIGADO

IAPMEI 50 ANOS

academia de pme

REPÚBLICA PORTUGUESA

ECONOMIA E COESÃO TERRITORIAL