

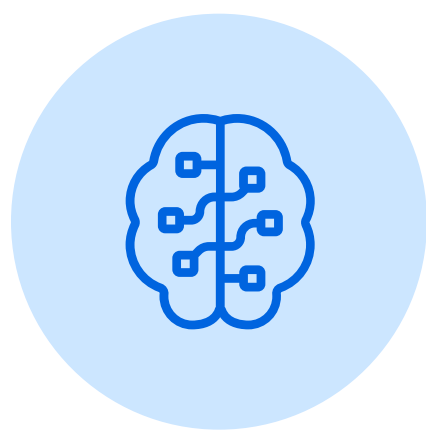
Além dos chatbots: a economia agêntica chegou

Um plano para maximizar o ROI de empresas
que ainda não conseguem transformar a
adoção da IA em geração de valor

Perspectivas executivas de
Alex Schultz,
Diretor de Dados, Meta



Sobre o relatório



75%

75% dos líderes empresariais adotaram a IA agêntica.¹

Apenas 15% estão obtendo retorno.²

A distância entre a adoção e a geração de valor é onde a maioria das organizações está estagnada atualmente.

Este relatório aborda essa lacuna e a infraestrutura necessária para superá-la, com insights de analistas de mercado independentes e perspectivas executivas de Alex Schultz, Diretor de Dados da Meta.

Três perguntas orientam o caminho a seguir:

- O que é a economia agêntica e por que ela está surgindo agora?
- Que infraestrutura ela exige?
- O que os líderes empresariais devem fazer nos próximos 90 dias?

Neste relatório, você encontrará uma estrutura de prontidão, uma análise da janela competitiva, estudos de caso reais de empresas que já estão em produção e um roteiro prático para CXOs, COOs e CEOs avaliarem onde investir.

**A economia agêntica está surgindo agora.
É assim que você se prepara para ela.**



Alex Schultz,
Diretor de Dados, Meta

Além dos chatbots: a economia agêntica chegou

1	A econômica agêntica chegou. Sua empresa está preparada para ela?	3
2	O problema dos 75/15: a lacuna entre adoção e geração de valor	9
3	O que a economia agêntica exige para gerar ROI	14
4	Primeiros adotantes	17
5	Comece aqui	20
6	Plataforma do Meta Business Agent	23

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

A economia
agêntica chegou.
Sua empresa
está preparada
para ela?



Dos chatbots aos agentes. Do suporte a todo o ciclo de vida.

A mudança de mercado que está acontecendo neste momento não se resume a chatbots mais inteligentes: respostas mais rápidas, melhor correspondência com perguntas frequentes ou scripts com linguagem mais natural.

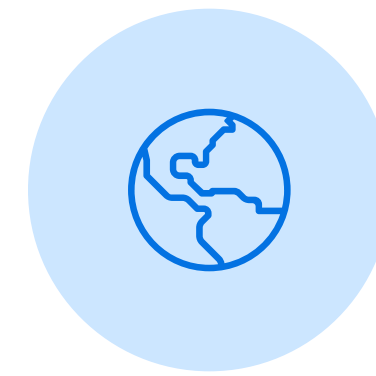
Trata-se de agentes de IA que executam ações de maneira autônoma em toda a jornada do cliente, desde a descoberta até a compra, o atendimento e o reengajamento. Enquanto um chatbot responde a uma pergunta e espera, um agente responde, faz uma recomendação personalizada de um produto, conclui a venda, processa a devolução, faz um novo pedido do produto e entra em contato novamente na semana seguinte. Essa é uma reconfiguração estrutural da forma como as empresas operam.

As principais empresas de consultoria de estratégia concordam: o comércio agêntico será mensurado em trilhões ainda nesta década. No entanto, o comércio é apenas um setor dentro de uma infraestrutura econômica mais ampla que está tomando forma: a economia agêntica. Essa mudança representa uma redefinição completa de plataformas e serviços.¹





Uma mudança de mercado mensurada em trilhões



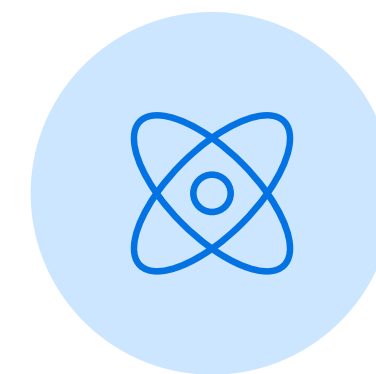
**US\$ 3
a 5 tri**

Impacto econômico global do comércio agêntico até 2030.³



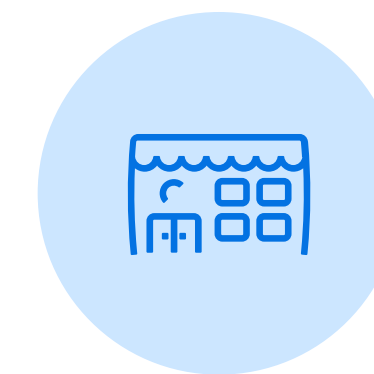
55%

Dos consumidores estão migrando a descoberta de produtos dos mecanismos de pesquisa para os LLMs.⁵



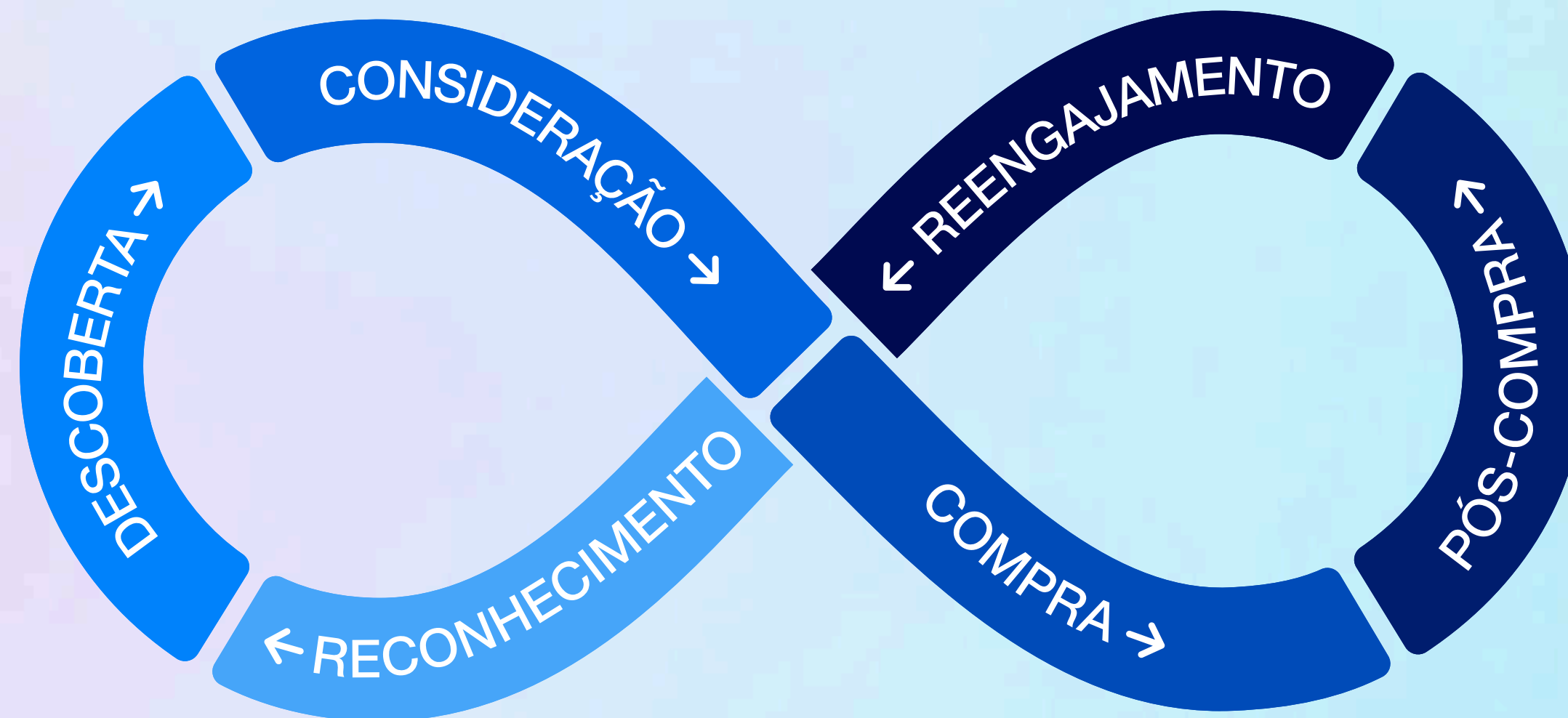
60%

A Gartner® prevê: "Até 2028, mais de 60% das interações de atendimento ao cliente nas empresas serão totalmente gerenciadas por IA agêntica, em comparação com 20% em 2026."⁴



**Mais de
1 milhão**

De empresas usando o Meta Business Agent semanalmente no Messenger e no WhatsApp.



Descoberta: os consumidores estão cada vez mais iniciando a jornada de compra em plataformas de IA, em vez de mecanismos de pesquisa tradicionais.

Geração de leads: agentes de IA qualificam e fazem o acompanhamento de leads provenientes de anúncios e mensagens automaticamente.

Vendas: navegação, comparação e finalização da compra na conversa, sem sair dela.

Suporte: agentes de IA resolvem solicitações de ponta a ponta, incluindo a identificação de problemas e a execução das correções.

Reengajamento: gatilhos comportamentais impulsionam compras recorrentes e aumentam o valor total do cliente.



"A IA reduz as jornadas e realoca a influência mediando descoberta, decisões e atendimento antes da interação humana."⁶



"O que vem a seguir são agentes que não apenas respondem, mas agem em nome da sua empresa em todas as conversas, todos os canais e todas as necessidades dos clientes.

Essa é a economia agêntica sobre a qual todos estão falando.

Porque o que a IA possibilita não é apenas uma conversa melhor. É um agente que conhece o cliente, com base não apenas em um clique, uma ligação ou seu CRM, mas em todo o relacionamento."⁷

Nicola Mendelsohn, *Diretora do Global Business Group, Meta*

A jornada comercial completa — e, em última análise, toda uma infraestrutura econômica — está se tornando nativa com agentes. As primeiras evidências dessa economia agêntica já estão em produção.

Mais de um milhão de empresas usam chatbots com IA no Messenger e no WhatsApp para interagir com clientes semanalmente.

As implementações de chatbots capazes de responder a perguntas frequentes, confirmar horários e verificar estoque são a base de uma nova fase do avanço agêntico: agentes que não apenas respondem. Eles agem.

Agendamento de compromissos, processamento de devoluções, fechamento de vendas: [os agentes estão realizando ações autônomas](#) em todo o ciclo de vida do cliente. Essa mudança não é incremental, é estrutural.

Interações entre agentes

O ponto final lógico dos agentes autônomos é uma economia na qual todas as empresas e todos os consumidores têm agentes realizando transações em seu nome. Isso decorre dos recursos que já estão disponíveis no mercado.

Quando um agente de IA consegue obter cotações do agente de um estabelecimento, coordenar agendas e apresentar um conjunto de opções prontas para decisão em segundos, a dinâmica competitiva muda completamente. Uma operação de três pessoas passa a ter a mesma capacidade sempre ativa de uma empresa. O custo de uma experiência do cliente de alto nível diminui. O que diferencia uma empresa da outra é a prontidão da infraestrutura.



"Os agentes estão no nível mais limitado que terão. Se você está criando algo pensando em como os agentes são hoje, está criando algo voltado para seis meses atrás."⁸

Alex Schultz, *Diretor de Dados, Meta*

1

2

3

4

5

6

O problema dos 75/15: a lacuna entre adoção e geração de valor

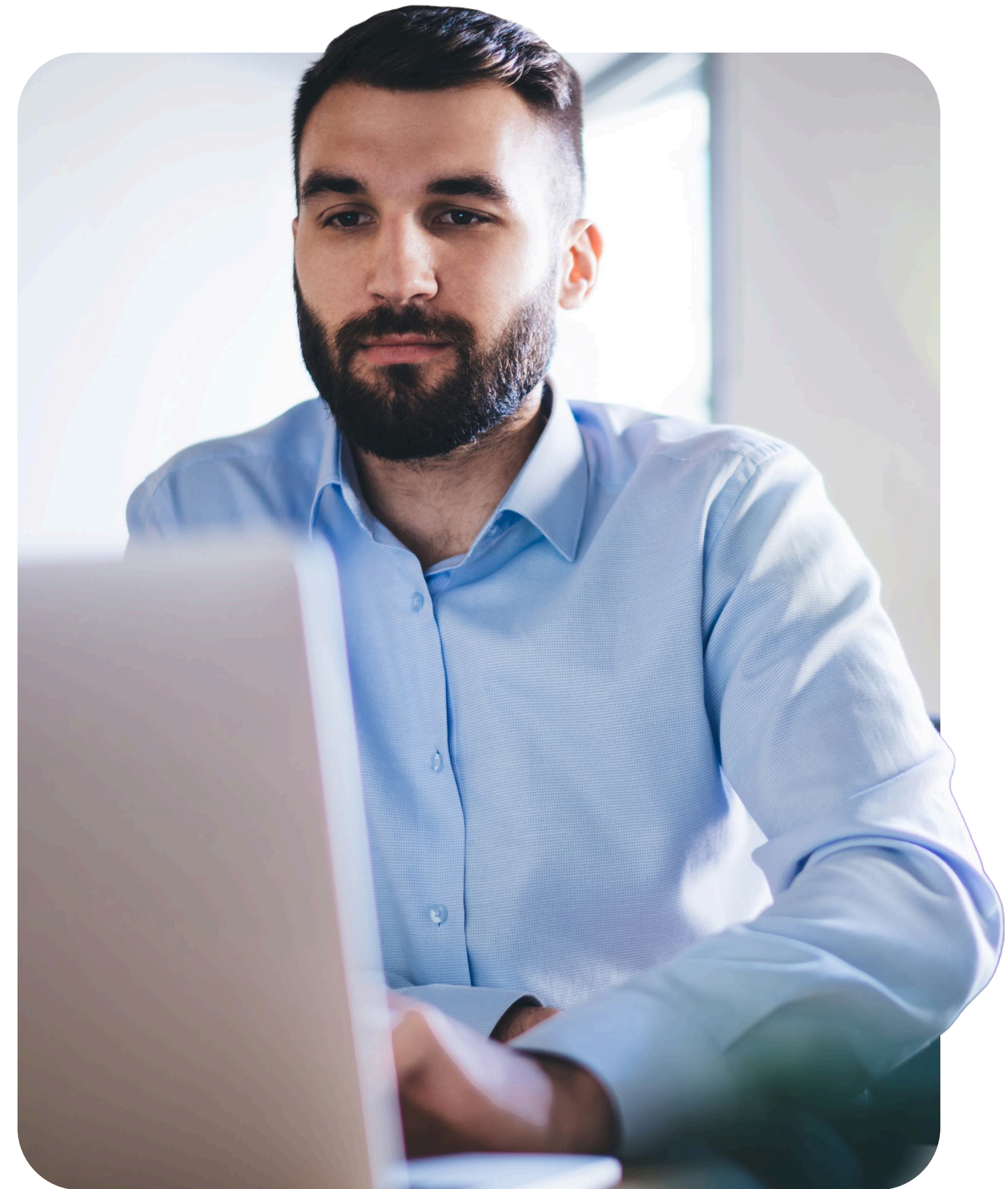


A oportunidade é evidente. A execução não.

75% dos líderes empresariais relatam ter adotado a IA agêntica. Mas a adoção, por si só, não gera valor.⁸

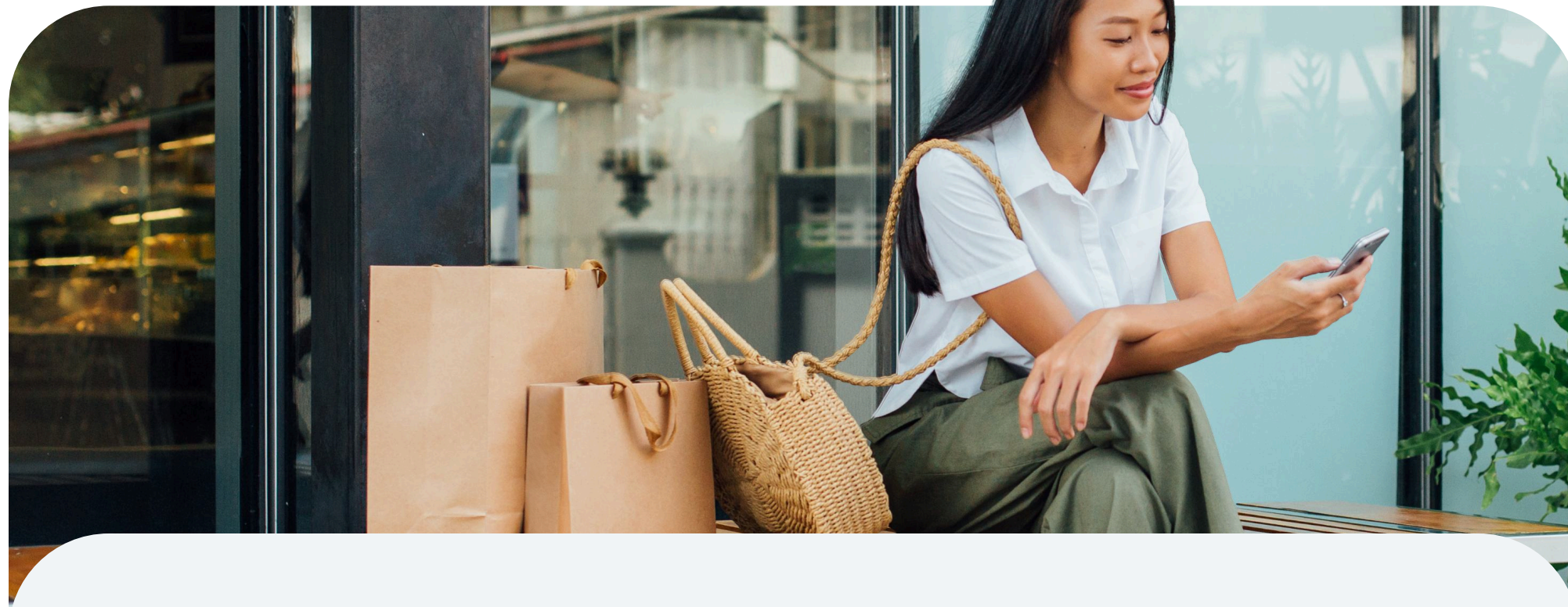
40% permanecem estagnados executando projetos-piloto que nunca avançam, produzindo relatórios sobre os quais ninguém age e não conseguindo conectar agentes ao trabalho que realmente importa.⁹

Apenas **15%** chegaram ao que a Forrester chama de "território agêntico" ou à zona de ROI em que o valor material dos agentes é realizado.⁹



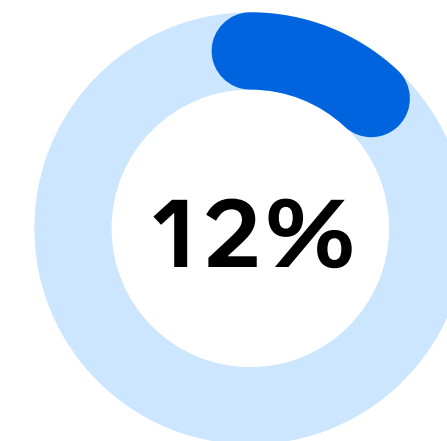
Seu obstáculo não é o modelo

O que está impedindo 40% das empresas de obter valor com IA não é o modelo, mas a infraestrutura subjacente. Sem uma orquestração madura, dados unificados e uma governança clara, os projetos-piloto permanecem em círculos sem nunca chegar à produção.

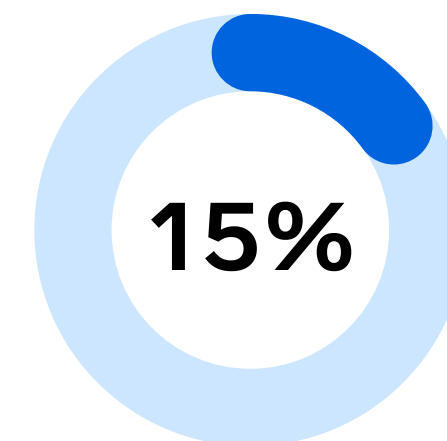


"Muitas implementações de agentes de IA estão tendo dificuldades para gerar ROI. O problema decorre da má integração dos modelos de agentes com os fluxos de trabalho empresariais."²

As empresas que estão presas na etapa de "prova de conceito" compartilham um padrão comum: agentes que fornecem insights, mas ainda exigem que humanos façam manualmente a conexão dos fluxos de trabalho para o agente. Essa distância entre recomendação e execução é onde o ROI é gerado, ou se perde.



Apenas **12%** dos CEOs afirmam que a IA gerou benefícios tanto em custos quanto em receita.⁹



Os **15%** que estão obtendo valor dos agentes em escala estão abrindo vantagem. Os demais, que ainda otimizam modelos baseados em um único comando, estão apenas observando.²

O mercado não espera

De acordo com a Gartner,

Até 2028:

mais de

60%

do atendimento ao cliente nas empresas será totalmente gerenciado por IA agêntica, em comparação com cerca de 20% atualmente.¹¹

Até 2030:

80%

dos líderes de vendas e marketing considerarão a integração de IA agêntica nos fluxos de trabalho de vendas e marketing um fator essencial para vantagem competitiva, em comparação com menos de 50% em 2026.¹¹

Os clientes, os compradores e os concorrentes estão se adaptando a essa mudança agora. Você não está mais vendendo apenas para humanos; está vendendo para os agentes dos seus compradores.

E a infraestrutura em que você investe hoje (identidade, orquestração, bases de dados, governança) se fortalece a cada interação.



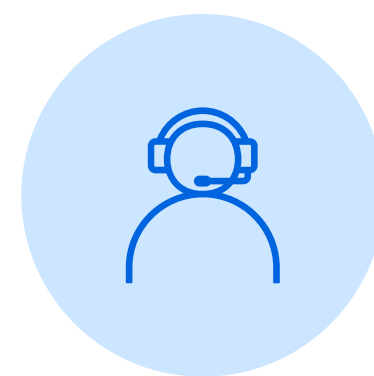
Três perguntas que os líderes empresariais devem fazer



Para CXOs e líderes de atendimento ao cliente:

Você está tendo conversas ou apenas transmitindo mensagens?

55% dos consumidores já iniciam jornadas em plataformas de IA.⁵ A IA baseada em sessão geralmente começa do zero. Em contrapartida, empresas que mantêm conversas persistentes acumulam inteligência, tornando as interações mais relevantes e cada novo investimento mais eficiente.



Para COOs e líderes de operações:

Sua central de atendimento consegue lidar com um volume três vezes maior amanhã sem triplicar o quadro de funcionários?

Agentes de IA já lidam com **40–60%** das solicitações de ponta a ponta em implementações líderes.¹¹ Transferências manuais entre sua IA e a ação que ela recomenda reduzem o ROI. As empresas na zona de valor automatizaram as camadas entre recomendação e execução.



Para CEOs e liderança organizacional:

A IA é um simples investimento ou um impulsionador de receita?

Apenas **12%** dos CEOs afirmam que a IA gera benefícios tanto em custos quanto em receita.⁹ Cada conversa com um agente gera inteligência que torna a próxima ainda melhor. Comece tarde, e a lacuna aumentará a cada interação que seu concorrente tiver e você não.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

O que a economia agêntica exige para gerar ROI



Cinco camadas de infraestrutura para preparar sua empresa para o novo futuro agêntico.

A economia agêntica exigirá uma infraestrutura totalmente nova: mecanismos de descoberta para que os agentes possam encontrar uns aos outros, protocolos de negociação para que possam realizar transações com rapidez, identidades verificadas para garantir confiança nos compromissos assumidos, contratos vinculantes desenvolvidos para agentes autônomos e um marketplace onde os agentes possam adquirir recursos sob demanda.¹²

Várias dessas camadas já estão tomando forma. A transição de chatbots que respondem para agentes que agem exige cinco capacidades trabalhando em conjunto hoje. Estes são os critérios de prontidão.

1

Identidade:

Quando um agente representa uma empresa, é preciso haver uma identidade verificada por trás dele. Quando um agente assume um compromisso em seu nome, a outra parte precisa confiar nessa decisão. **Uma identidade verificada em escala é a base de tudo.**

2

Relacionamentos:

A descoberta depende de confiança: em quem sua rede confia, quem você conhece e quem conhece você. **Assim como as pessoas descobrem novas oportunidades por meio de suas redes, os agentes precisam de um diretório para encontrar outros agentes e empresas.**

Quando o agente de um comprador avalia opções, ele consulta dados estruturados. Empresas sem catálogos legíveis por máquinas, credenciais verificadas e preços acessíveis não aparecem nos resultados. A capacidade de ser descoberto por agentes agora é um diferencial competitivo.

3

Mensagens:

Mais de 1 bilhão de mensagens por dia no Messenger, no Instagram e no WhatsApp. A melhor interface para agentes é aquela que as pessoas já usam.¹³ **As pessoas se comunicam com a IA da mesma forma como se comunicam entre si: por mensagens.**



"Assim como criamos uma loja de apps para humanos, precisaremos de uma loja de apps para agentes. Assim como hoje temos uma infraestrutura de pagamentos para consumidores, precisaremos dessa infraestrutura para agentes. Assim como temos uma estrutura jurídica hoje, precisaremos dessa estrutura para agentes."¹²

Alex Schultz, *Diretor de Dados, Meta*

Mas as mensagens só funcionam como um canal para agentes quando são conversacionais. Empresas que tratam esses canais como notificações push unilaterais podem obter conversões iniciais, mas depois enfrentar uma queda no engajamento. A vantagem da infraestrutura está na comunicação em duas vias: conversas contínuas que acumulam inteligência a cada interação.

4

Comércio:

Catálogos, marketplaces, fluxos de finalização da compra. A camada de transações que já existe em escala global. **Quando os agentes negociam preços, comparam opções e fazem escolhas rapidamente, eles precisam de uma infraestrutura capaz de acompanhar esse ritmo.**

5

Modelos e protocolos:

Os modelos de IA já estão aptos e continuam evoluindo. **O que é necessário agora é um marketplace de recursos, ferramentas especializadas e outros agentes nos quais eles possam confiar.**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

Primeiros adotantes



Primeiros criadores usando a Plataforma do Meta Business Agent. Em suas próprias palavras.

"A conversa está mudando de 'como alcanço mais pessoas' para 'como construo e gerencio cada relacionamento com o cliente em escala'."⁷

Nicola Mendelsohn, *Diretora do Global Business Group, Meta*

trendyol.com

Varejo e comércio eletrônico | EMEA

Retorno sobre interações:

- Mais de **123.000** clientes alcançados pelo WhatsApp em uma única semana por meio de mensagens de marketing no WhatsApp e do Meta Business Agent.*
- **13%** das conversas resultaram em recomendações personalizadas de produtos exibidas em carrosséis de compra, cada uma com um link para finalização da compra em um toque.*
- O tempo médio de resposta foi inferior a **sete** segundos, oferecendo aos compradores assistência instantânea e personalizada.*

"Com o agente de IA no WhatsApp, a mesma inteligência [de um agente integrado ao back-end de comércio eletrônico da Trendyol] agora está dentro da conversa. Ela está disponível para todos os compradores instantaneamente e em escala. Com a Meta, não estamos apenas respondendo a perguntas. Estamos construindo relacionamentos duradouros com milhões de compradores em toda a região."

Erk Kalender, *Gerente de Relacionamento com o Cliente, Trendyol*

[Veja a história >](#)

Retorno sobre interações:

- **70%** de taxa de conclusão de pagamento para motoristas que iniciaram o pagamento via PIX na conversa.*
- **13%** de taxa de conversão de consulta em pagamento em todas as sessões.*
- **32%** das sessões incluíram uma oferta de venda cruzada, transformando a resolução de cobranças de pedágio em oportunidades de assinatura de tags.*

"A Plataforma do Meta Business Agent possibilita uma jornada contínua e intuitiva totalmente dentro do WhatsApp, combinando comodidade, confiança e escala. Isso é o verdadeiro comércio agêntico e o futuro do engajamento com clientes, do atendimento e dos pagamentos com mobilidade."

Gabriel Porto, *CMPO, Sem Parar*

[Veja a história >](#)**Retorno sobre interações:**

- **54%** de aumento na taxa de conversão em comparação com a melhor taxa histórica da Movida (14,9% contra 9,7%) durante a quarta semana do teste, atribuído ao Business Agent.*
- **85%** das conversas com clientes foram resolvidas totalmente pelo Business Agent, sem necessidade de assistência da equipe.*

"Quando a Meta nos apresentou essa visão de um agente de IA no WhatsApp, sabíamos que isso expandiria os limites do que o comércio conversacional pode ser. Conectar nossos sistemas de reservas, preços, pagamentos e biometria ajudou a integrar tudo. O agente gerenciou reservas, histórico de clientes e pagamentos, tudo com o refinamento de um atendente real."

Gustavo Moscatelli, *CEO, Movida*

[Veja a história >](#)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

Comece aqui





Definir escopo e conectar

- Conecte-se ao seu parceiro de cliente da Meta para discutir suas metas de engajamento com clientes.
- Identifique o caso de uso de maior impacto para sua empresa.
- Escolha seu caminho: crie nativamente com a Plataforma do Meta Business Agent ou integre seu agente de IA existente por meio dos recursos de Integração Entre Agentes que estarão disponíveis em breve.



Configurar e integrar

- Baseie o agente no conhecimento da sua empresa: carregue catálogos, documentos e conteúdo do site pelo console.
- Defina diretrizes de resposta para cada cenário: tom de voz, regras de encaminhamento e abrangência de tópicos.
- Integre seus sistemas por meio dos Conectores do Meta Business Agent para que o agente possa consultar o status de pedidos, verificar disponibilidade ou acessar informações da conta em tempo real.



Implementar e mensurar

- Implemente o agente nas conversas de maior volume.
- Mensure o que realmente importa: custo por resultado, valor médio dos pedidos e satisfação do cliente.
- Expanda para diferentes mercados e casos de uso.

O que você ganha ao criar com a Meta



Personalização com IA em escala

Experiências personalizadas impulsionadas por memória entre sessões e sinais próprios que ajudam a aumentar conversões, fortalecer a fidelidade e expandir com eficiência, tudo dentro de uma única conversa.



Conformidade e controles desenvolvidos para setores regulamentados

Em conformidade com ISO 27001, RGPD e CCPA. Proteções empresariais configuráveis e recursos de transferência para atendimento humano.



Integração perfeita com a API

Faça a integração com a API de Nuvem, hospedada pela Meta, e sua infraestrutura tecnológica existente (sistemas de CRM, comércio e base de conhecimento) por meio dos Conectores do Meta Business Agent, com alterações mínimas.



Vários caminhos para o lançamento

Desenvolva em conjunto diretamente com a Meta, trabalhe com um parceiro certificado de integração ou traga seu próprio agente e conecte-o por meio da Integração Entre Agentes.

1

2

3

4

5

6

Plataforma do Meta Business Agent



20 anos de infraestrutura. Criada para este momento.

As cinco camadas de infraestrutura necessárias para a economia agêntica já existem em escala global nas plataformas da Meta. [A Plataforma do Meta Business Agent](#) é onde essas camadas convergem: uma única plataforma para que as empresas passem da implementação de chatbots para agentes sempre ativos, operando atualmente no WhatsApp e com expansão para o Messenger e o Instagram.

O que o Meta Business Agent herda:

- ✓ Perfis ou identidades comerciais verificados nos quais os clientes já confiam, presentes em **mais de 180 países**.
- ✓ Memória entre sessões para dar contexto aos relacionamentos desde a primeira mensagem.
- ✓ **Mais de 1 bilhão de conversas B2C diárias** já acontecendo nas tecnologias da Meta. A estrutura já existe. O público já está aqui.
- ✓ Navegação, seleção e finalização da compra dentro da conversa. Sem redirecionamentos.
- ✓ Sinais próprios que permitem personalização em tempo real.



O que ele oferece:

- ✓ **Atendimento sempre ativo em vários idiomas, sem necessidade de aumentar a equipe.** Atendimento instantâneo aos clientes, em diferentes fusos horários, idiomas ou picos de demanda.
- ✓ **Resolução completa em escala.** Da automação de perguntas frequentes à finalização de compras na conversa, gerencie milhares de conversas simultaneamente usando a voz da sua marca, com transferência para atendimento humano quando isso agregar valor.
- ✓ **Comércio conversacional dentro da conversa.** Navegue, compare e compre. Sem atrito causado por redirecionamentos.
- ✓ **Inteligência cumulativa.** Quanto mais contexto você fornece (catálogos, políticas, histórico de conversas), mais relevante se torna cada interação.

Controles configuráveis, desenvolvidos para setores regulamentados:

Proteções personalizáveis. Transferência para atendimento humano em cenários sensíveis. Conformidade e controles de transparência de IA:

• ISO 27001 • RGPD • CCPA

Arquitetura de segurança desenvolvida desde o início para setores regulamentados.



Tudo pronto para avançar?



Defina um projeto-piloto e identifique seu caso de uso de maior impacto com seu parceiro de cliente da Meta para adaptar um agente à sua empresa no WhatsApp.



Inscreva-se para receber atualizações e recursos da Plataforma do Meta Business Agent e criar o que vem pela frente.

[Primeiros passos >](#)



Trabalhe com um Parceiro de Negócios da Meta para garantir que você tenha uma base de mensagens empresariais para integrar ou configurar a Plataforma do Meta Business Agent com sua infraestrutura existente.

[Primeiros passos >](#)

O mercado está se formando *agora*

A economia agêntica recompensa quem começa cedo. O conhecimento que você fornece ao seu agente — catálogos, políticas e contexto dos clientes — se acumula, criando uma vantagem de personalização que seus concorrentes não conseguem reproduzir rapidamente. Comece cedo, aprenda mais rápido.



Fontes

1. Forrester, "The State of Agentic AI, 2026", maio de 2026.
2. Forrester, "Mind The Agentic Action Gap", dezembro de 2025.
3. McKinsey and Company, "Agentic Commerce: How Agents Are Ushering in a New Era", 2025.
4. Gartner, "Emerging Tech: Agentic AI Adoption Trends", junho de 2026. GARTNER é uma marca comercial da Gartner, Inc. e/ou de suas afiliadas.
5. Deloitte, "Agentic Commerce in CPG: Winning the Algorithmic Shelf", 2026.
6. Forrester, "Navigate AI-Mediated Disruption With A Customer-Obsessed B2B2C Strategy", 2026.
7. Nicola Mendelsohn, "Winning the Agentic Age", Meta Conversations, 2026.
8. Alex Schultz, "The New Era of Customer Engagement", Meta Conversations, 2026.
9. PwC, "29th Annual Global CEO Survey", 2026.
10. McKinsey and Company, "New front door to the internet: Winning in the age of AI search", 2025.
11. Forrester, "The Great AI Agent Rationalization: The Tortoise, The Hare, And The Sloth", 2026.
12. Alex Schultz, "The Agentic Economy Is Here, It's Just Not Evenly Distributed Yet", LinkedIn, 2026.
13. Dados internos da Meta, maio de 2025.

Every connection is an opportunity.

