

A Revolução Agêntica

Como os Agentes de IA estão
Redefinindo o Customer Service para
Marcas e Varejistas



por Alexandre Nucci Soncini

Janeiro/2026

Apoio

 weni

by  VTEX

I. Sumário Executivo

A Crise do "Platô dos Bots"

Nos últimos três anos, marcas B2C investiram milhões na "Primeira Geração de IA" — ferramentas que, na prática, são motores de busca de FAQ glorificados, projetados mais para dar um deflect no cliente do que para resolver seus problemas. O resultado foi o **"Platô dos Bots"**: notas de CSAT estagnadas, altas taxas de transbordo para agentes humanos caros e uma crescente "fadiga de IA" entre os consumidores.

Em 2026, a **Divergência Estratégica** chegou. Os vencedores estão saindo da era do *Deflection* (evitar o cliente) para a era da *Resolution* (resolver o problema de forma autônoma). Esta é a transição definitiva dos Chatbots para a IA Agêntica.

O "Dividendo Agêntico": Por que o Board está atento

A transição para a IA Agêntica não é mais um experimento técnico; é um **imperativo de P&L**. O Board está pressionando os líderes C-level porque o "Dividendo Agêntico" agora é quantificável:

Colapso Operacional de Custos

Early movers estão vendo uma redução de **20-40%** no custo por interação, movendo o "Custo de Resolução" em direção ao "Custo de Computação".

O Gatekeeper de \$1 Trilhão

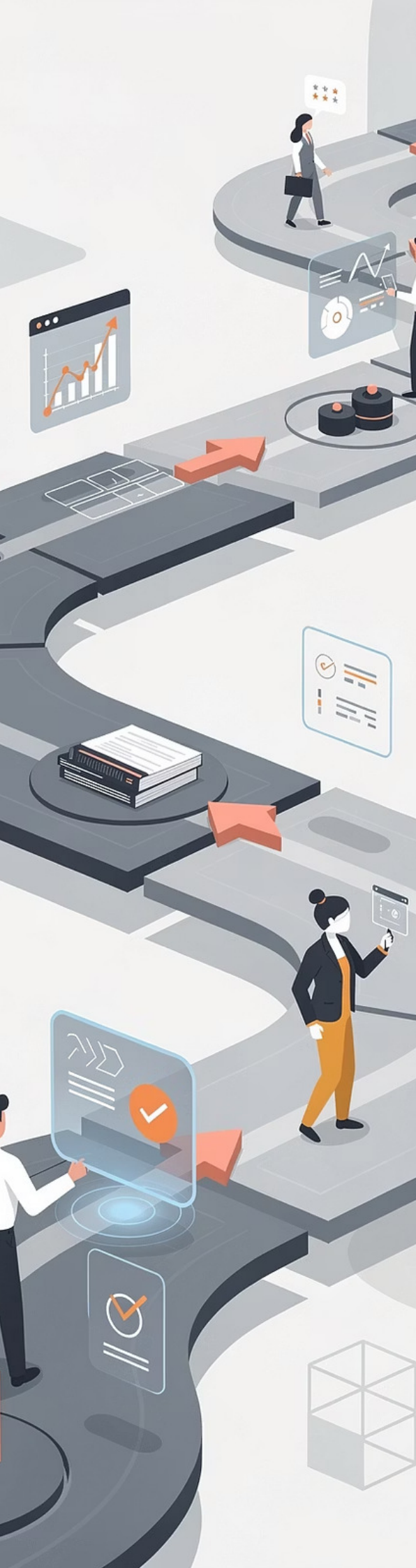
Até 2030, agentes de IA orquestrarão **\$1 trilhão** em receita B2C. Se sua marca não for "agent-ready", ela se tornará invisível aos assistentes de compras autônomos que seus clientes já estão usando.

Surto de Tráfego de 1.200%

Marcas que otimizaram seus dados para a "Descoberta Agêntica" (Agentic Discovery) estão registrando aumentos sem precedentes no tráfego de alta intenção, superando o SEO/SEM tradicional.

"A maioria dos CEOs afirma que suas organizações ainda não registraram retorno financeiro sobre os investimentos em IA. Embora cerca de um terço (30%) reporte aumento de receita nos últimos 12 meses e um quarto (26%) observe redução de custos, mais da metade dos líderes globais (56%) admite que ainda não materializou ganhos em nenhuma dessas frentes. O cenário revela um gap crítico entre a adoção tecnológica e o impacto real no P&L."

— PwC's 29th Global CEO Survey, realizada com 4.454 executivos ao redor do mundo.



O Roadmap de 90 Dias Do "Board" à Ação

Para atender à pressão do conselho e garantir a segurança da marca, o C-suite deve pivotar de "testar ferramentas" para "implantar funcionários digitais":

01

Matar bots não transacionais

Audite os projetos de IA atuais. Se uma ferramenta não consegue executar uma transação (reembolso, reagendamento ou upsell) sem intervenção humana, isso indica que se trata de um bot legado. Aposente-o ou faça o upgrade.

02

Arquitetura de "Mesh"

Implemente um ambiente composável construído para a colaboração entre múltiplos agentes.

03

Lance um projecto "Lighthouse" orientado ao ROI

Redesenhe um processo core do negócio (ex.: trocas e devoluções ou cobrança) para resolução autônoma end-to-end.

II. O Shift: De Chatbots para Agentes

A Evolução Técnica: De "Intenção" para "Objetivos"

A transição da IA conversacional legada para sistemas agênticos representa uma mudança do atendimento reativo para a ação autônoma.

Chatbots Baseados em Intenção (Reativos)

São sistemas baseados em turnos e busca (lookup-only) que dependem de fluxos roteirizados para fornecer respostas ou esclarecimentos. Geralmente são "silos", sem capacidade de modificar dados em diferentes plataformas corporativas.

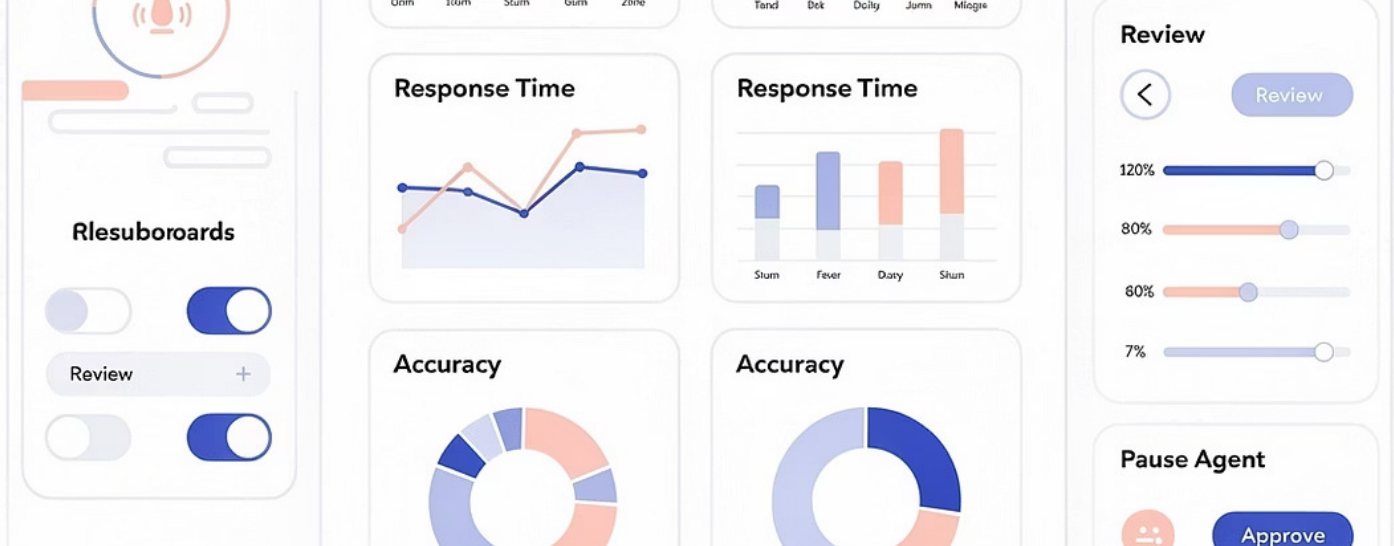
Agentes Baseados em Objetivos (Autônomos)

São "**funcionários digitais**" orientados a objetivos que entendem metas de alto nível (ex.: "resolva esta contestação de cobrança") e planejam, de forma autônoma, uma sequência de etapas para alcançá-las. Possuem memória persistente, permitindo manter o contexto e o tom emocional entre diferentes sessões e canais.

Os Tradutores Universais: MCP, A2A e Agentic ERP

Para superar as limitações dos sistemas legados de varejo, a indústria adotou novos padrões de interoperabilidade que atuam como "tradutores universais":

		
Model Context Protocol (MCP) Um padrão que permite que agentes compartilhem contexto, intenção e memória entre diferentes modelos e ferramentas, garantindo um comportamento coerente em ecossistemas complexos.	Agent-to-Agent (A2A) & Universal Commerce Protocol (UCP) Protocolos que permitem que agentes de diferentes fornecedores coordenem, negociem e concluam transações diretamente entre si.	Infraestrutura Agêntica Varejistas visionários estão redesenhando camadas de acesso a dados para que sejam nativamente legíveis por máquinas (machine-readable). Isso inclui Real-Time Data Fabrics e governança por meio de Policy-as-Code, garantindo que cada ação autônoma seja validada contra as regras de negócio em tempo real.



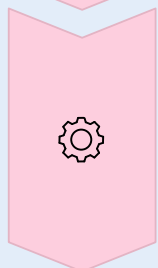
O Modelo de Média Gerência Digital

O papel do C-suite está evoluindo da gestão de pessoas para a gestão do ambiente dos agentes.



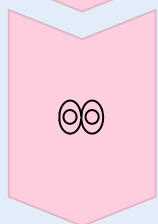
Redução da Sobrecarga Operacional

Gestores humanos estão reduzindo cerca de **40%** de sua carga administrativa à medida que a "média gerência digital" assume a coordenação e o agendamento rotineiros.



Orquestração da Execução

Uma equipe de dois a cinco supervisores humanos pode agora gerenciar uma "fábrica de agentes" de **50 a 100 agentes especializados** em processos end-to-end, como atendimento pós-venda ou solicitação de pedidos.



Strategic Oversight

Humanos atuam "acima do loop", como arquitetos de resolução e tratadores de exceções que intervêm apenas quando os agentes sinalizam incerteza.

III. Matriz de Casos de Uso de Alto Impacto

As organizações devem priorizar casos de uso "verticais" que geram resultados completos, em vez de ferramentas horizontais que entregam ganhos superficiais.

Benchmarks de Transformação: Do Atendimento Reativo à Resolução Proativa

1. Gestão Autônoma de Trocas e Devoluções com Foco em Retenção

Antes: O processo de trocas e devoluções é burocrático e reativo. O cliente precisa preencher formulários, aguardar dias pela autorização e, na maioria das vezes, opta pelo reembolso total por falta de alternativas ágeis. Isso gera uma saída direta de caixa (estorno), além de altos custos de suporte humano para processar a logística reversa e a conferência de itens.

Depois: O agente de IA assume a gestão end-to-end da devolução. Ao identificar a intenção do cliente, o agente valida a política de troca em tempo real. Estrategicamente, a IA é instruída a priorizar e incentivar o "Vale-Troca" ou créditos em loja, oferecendo benefícios imediatos (como liberação instantânea do crédito ou bônus para a próxima compra). O agente resolve a logística — gerando o código de postagem ou agendando a coleta — e conclui a transação sem intervenção humana.

Impacto: Redução drástica na taxa de reembolsos (estornos de receita); economia de até 30% nos custos operacionais de logística reversa; e uma melhora significativa no CSAT, pois o cliente recebe o valor para uma nova compra em minutos, em vez de esperar o ciclo de fechamento do cartão de crédito.

2. Rastreamento Proativo e Eliminação de WISMO (Where Is My Order)

Antes: Após finalizar o pedido, o cliente entra em um "vácuo de informação". Links de rastreio genéricos e falhos geram ansiedade, levando o cliente a ligar para o SAC apenas para perguntar "onde está meu pedido?". Esse cenário (WISMO) chega a representar até 70% do tráfego total de um call center, consumindo tempo precioso de agentes humanos em tarefas de baixo valor e gerando um alto custo.

Depois: Agentes de IA atuam como "Concierges de Logística". Eles monitoram os marcos de entrega (milestones) em tempo real, integrados ao sistema da transportadora. Em vez de esperar a dúvida, o agente antecipa a resposta: envia uma atualização proativa via WhatsApp assim que o pedido sai para entrega ou se detectar um micro-atraso. Mais do que informar, o agente agêntico pode gerenciar a exceção: "Notei que sua entrega atrasará um dia devido à chuva; prefere reagendar para sábado ou receber um cupom de desconto pelo transtorno?".

Impacto: Redução imediata no volume de chamadas sobre status de pedido; aumento drástico no NPS de jornada; transformação de um potencial detrator (atraso) em um cliente fiel através da transparência e resolução imediata.

3. Recuperação de Carrinho (WhatsApp-Native)

Antes: Marcas enviam e-mails automáticos genéricos de carrinho abandonado, que sofrem com baixas taxas de abertura e de conversão mínimas.

Depois: Agentes de IA disparam jornadas conversacionais proativas e contextualizadas no WhatsApp. Eles resolvem dúvidas específicas sobre o produto em tempo real e permitem que o cliente conclua a transação diretamente na interface do chat.

Impacto: A Osklen aumentou a conversão de carrinhos abandonados em 14% em menos de 30 dias.

4. Predictive Shopping Baskets (Ex: "Carrito Listo")

Antes: Shoppers precisam montar suas cestas de itens essenciais manualmente toda semana, o que gera atrito e esquecimento de produtos.

Depois: Agentes de IA analisam dados históricos de transações para prever e montar a cesta completa para o cliente. Eles enviam um prompt via WhatsApp, permitindo que o cliente revise e delegue a ação de checkout ao agente.

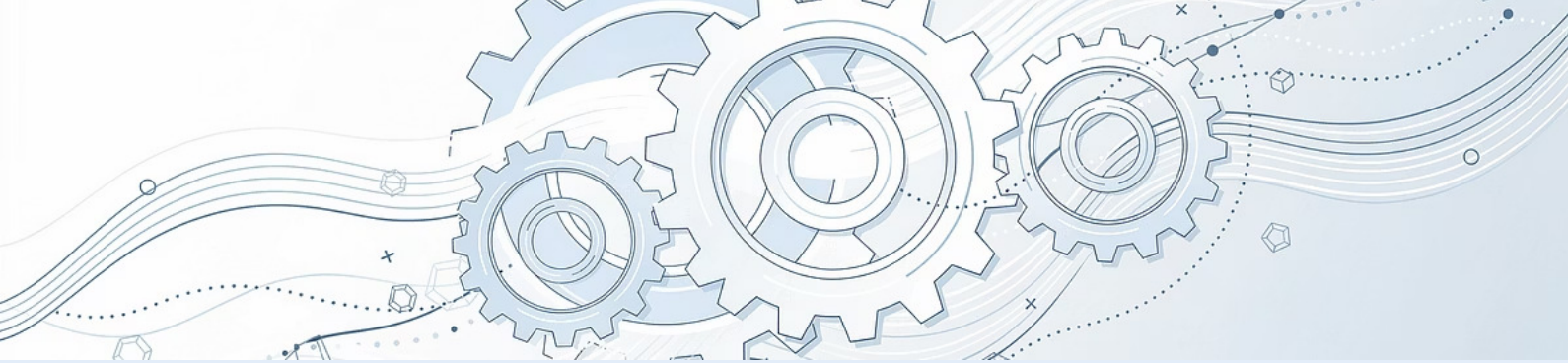
Impacto: Esta funcionalidade já responde por 20% do e-commerce do Walmart Chile.

5. Resolução Autônoma de Incidências de Produto

Antes: Quando um pedido chega com um erro operacional — como um item faltante, um produto trocado ou, em um caso comum no varejo de moda, a peça enviada com o alarme anti-furto ainda preso (todas as situações reais) — o cliente entra em um fluxo de alta fricção. Ele precisa ligar para o SAC, enviar fotos por e-mail e aguardar uma análise manual (que pode levar dias) para que a loja decida se enviará um novo item ou autorizará a troca. O atrito é tão alto que muitos clientes desistem da marca após o primeiro erro de separação.

Depois: O agente de IA processa o incidente em tempo real. Através do WhatsApp, o cliente relata o problema e envia uma foto. A IA, utilizando visão computacional e raciocínio contextual, identifica o erro (ex: reconhece o alarme preso na peça ou o item incorreto) e valida a informação cruzando com os dados no sistema. De forma autônoma, a IA decide o melhor protocolo: agenda uma coleta reversa prioritária, autoriza o envio imediato do item faltante ou gera um vale-troca para uso instantâneo, sem necessidade de escala para um humano.

Impacto: Redução de 70% no tempo médio de resolução (MTTR) de erros de logística; eliminação de gargalos no suporte de Nível 2; e a conversão de uma falha operacional crítica em um momento de fidelização pela agilidade e confiança depositada no cliente.



Casos de Uso Adicionais e Impacto no P&L

Casos de Uso Verticais Adicionais

- **Comparação de Itens Hiper-Personalizada:** Agentes que analisam materiais, durabilidade e tamanhos entre as marcas para tomar decisões de compra objetivas para os clientes.
- **Reagendamento Dinâmico de Compromissos:** Agentes que monitoram alertas meteorológicos e ajudam os clientes a remarcarem voos e hotéis de forma autônoma.
- **Verificação Automatizada de Documentos:** Reduz os ciclos de onboarding de fornecedores em 67% por meio de processamento autônomo.
- **Smart Agent Assistance:** Agentes que monitoram dados de voz em tempo real, disparando processos de back-office e preenchendo automaticamente campos de CRM para reduzir o tempo de digitação do atendente.
- **Reposição Preditiva de Inventário:** Agentes monitoram padrões de demanda e disparam ordens de reposição de forma autônoma.

Implicações Estratégicas para o P&L

A mudança para modelos agênticos transforma o contact center de um centro de custo reativo em um **criador de valor proativo**. Centros de atendimento que adotam esses agentes veem uma redução de 20% a 40% no custo por contato e um aumento de 91% na capacidade de interação sem aumentar o headcount. Líderes que abraçarem este modelo alcançarão um custo marginal próximo de zero para muitas operações de serviço, movendo o custo da resolução para o custo da computação.

IV. O Playbook da Eficiência: Orquestrando o Mesh

Agentic AI Mesh: A Sincronia entre Orquestradores e Executores

Para escalar agentes além da automação de tarefas simples, as organizações devem adotar o **Agentic AI Mesh**. Este paradigma arquitetônico se afasta de estruturas isoladas focadas em um único LLM em direção a uma rede modular de agentes orquestradores e executores.

Os Orquestradores

São motores de raciocínio de alto nível que definem metas, formulam planos multi-etapas e decompõem tarefas. Atuam como a "Média Gerência Digital", monitorando fluxos e delegando subtarefas a unidades especializadas.

Os Executores

São agentes verticais especializados — como "Agentes de Devolução" ou "Especialistas em Dúvidas Frequentes" — que possuem a lógica de domínio específica e fazem a interface com sistemas externos via APIs.

Inteligência Distribuída

As tarefas são resolvidas por essas redes de agentes cooperativos, permitindo processamento paralelo que elimina atrasos entre etapas e reduz os tempos de ciclo em 40%.

Build vs. Buy: A Postura Estratégica Híbrida

Os dados indicam que **88%** das organizações que percebem um impacto positivo no P&L — as "Vencedoras" — adotam uma estratégia híbrida.



Soberania da Lógica de Negócio

Varejistas devem desenvolver ou customizar seus próprios agentes orquestradores para garantir que as regras de negócio e a inteligência estratégica permaneçam sob controle interno.



Agilidade por meio da Infraestrutura de Terceiros

Delegue a camada de execução e os LLMs a parceiros especializados. Isso permite que a empresa escale sua operação agêntica sem o ônus de gerenciar a complexidade da base tecnológica ou os riscos de uma dívida técnica crescente.



Reutilização

Equipes de sucesso utilizam componentes e frameworks reutilizáveis (ex.: camadas semânticas e prompts padronizados) para escalar entre departamentos sem começar do zero.



Modernizando a Camada de Dados

O sucesso na era agêntica é 70% de pessoas e processos, mas é bloqueado por 20% de data readiness. Líderes devem disponibilizar uma camada de dados:



Expor Conhecimento Tácito

Vá além dos dados estruturados; capture a expertise humana e as heurísticas da linha de frente para que os agentes possam "aprender ao vivo".



API Readiness

Garanta acesso em tempo real a dados de alta qualidade em plataformas de CRM e de inventário.



Metadados e Ontologias

Enriqueça os dados com camadas semânticas; isso pode melhorar a precisão dos agentes de 16% para 54%.

V. Métricas que Importam

AI Resolution Rate (AIRR): O Novo Indicador de Sucesso

Em 2026, o Deflection é considerado uma métrica de vaidade. A deflexão apenas mede quantos usuários não falaram com um humano; o **AIRR** mede quantos problemas o agente de fato resolveu.

80%	96%	90%
Meta de AIRR para 2029	First Contact Resolution	Redução do Cycle Time
Empresas de alta performance visam 80% de AIRR para incidentes comuns de atendimento até 2029.	Implementações iniciais mostram taxas de FCR que melhoram em até 96% quando os agentes podem executar correções de forma autônoma.	Meça o tempo desde o surgimento da intenção até a conclusão da tarefa. Agentes podem reduzir o tempo de resolução de 60% a 90%.

A Fórmula do ROI Agêntico

Calcular o impacto requer uma mudança da simples economia de mão de obra para um modelo de "Benefício Líquido" mais abrangente.

(Economia Tangível + Valor Intangível)

ROI =

(Investimento Total em Computação + Licenciamento + Integração)

Economia Tangível	Valor Intangível
Reduções diretas de custos por meio da diminuição de headcount (até 25% menos de custos operacionais), menos erros e redução de AHT (Average Handle Time).	Aumento de NPS (melhorias documentadas de 10 a 20 pontos), maior agilidade e speed-to-market.

Compute vs. Conversion: Embora os custos de computação possam exceder os custos de infraestrutura tradicionais, o aumento de receita decorrente do crescimento das vendas por meio do uso de agentes de IA justifica o gasto.

VI. Governança Estratégica: Garantindo uma Autonomia Brand-Safe

À medida que os agentes de IA passam de fornecer informações para executar transações, o foco muda da gestão de "respostas" para a de "resultados". Para o C-suite, isso exige uma transição da supervisão tradicional de TI para um framework de **Garantia Estratégica**.

Pilares de Governança Central

Para garantir uma transição suave, a liderança deve focar em quatro pilares de gestão de risco:

Alinhamento Operacional e Visibilidade

Prevenir o "Agent Sprawl" (proliferação de agentes) e o uso de ferramentas de IA não sancionadas, garantindo que todos os agentes estejam centralizados em uma estratégia única. Isso garante que cada agente no "Mesh" seja conhecido e governado.

Precisão e Quality Assurance

Implementar camadas de verificação robustas para gerenciar as saídas dos modelos (outputs). Isso envolve um modelo de "Trust-but-Verify", em que decisões de alto risco (como transações financeiras) são guiadas por regras de negócio predefinidas.

Custódia de Dados e Segurança

Manter controle rigoroso sobre onde os dados residem e como são processados, garantindo a conformidade com os padrões de privacidade de dados (LGPD) e proteção contra manipulações externas.

Responsabilidade e Lógica de Decisão

Definir claramente as linhas de responsabilidade. Marcas de sucesso implementam uma "Arquitetura de Resolução" em que a empresa permanece como o responsável final da experiência do cliente.

O Espectro de Confiança (Trust Spectrum): Uma Evolução em Fases

Para mitigar riscos enquanto mantém a velocidade, a maioria dos líderes adota uma abordagem de "Crawl-Walk-Run" para a autonomia:



Guided Autonomy (Crawl)

Agentes lidam com tarefas de alto volume e baixo risco (ex.: atualizações do status do pedido e do tracking) dentro de limites estritamente definidos.



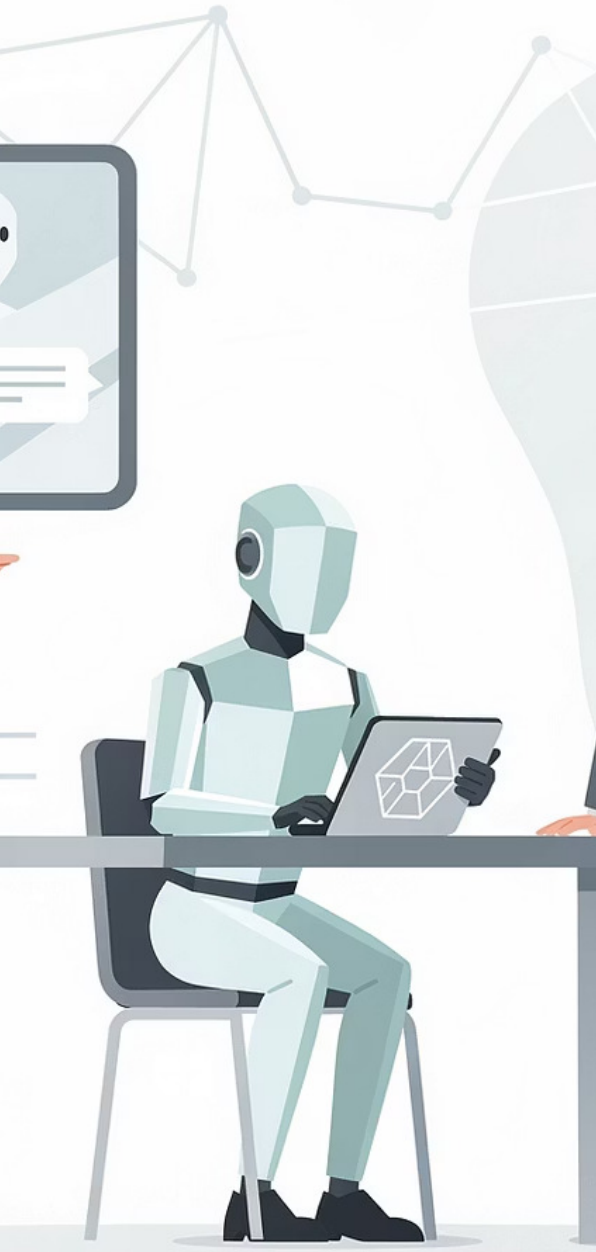
Supervised Autonomy (Walk)

Agentes gerenciam interações mais complexas (ex.: trocas e devoluções) com notificações enviadas aos supervisores humanos para auditoria.



Collaborative Autonomy (Run)

Um Agentic Mesh maduro orchestra fluxos cross-funcionais, com humanos atuando como "Arquitetos de Resolução" gerenciando a performance global.



VII. Evidências: Proof Points Globais e Locais



Target (Assistência de Compras)

A Target implementou um assistente personalizado que combina conhecimento de produto com inventário em tempo real.

Impacto: Aumento de 35% no valor médio do pedido (AOV).



Nike (Styling Virtual)

A Nike introduziu um agente de estilo virtual para converter visitantes em compradores.

Impacto: Aumento de 25% nas conversões e redução de 15% nas devoluções de produtos.



Walmart (Contextual Commerce)

O Walmart testou com sucesso o "Carrito Listo" no Chile.

Impacto: Esta capacidade agêntica já responde por 20% do e-commerce do Walmart Chile.



Casa & Vídeo | Le Biscuit (Resolução via WhatsApp)

O grupo CVLB implementou agentes inteligentes no WhatsApp para lidar com questões complexas de pós-venda, como o recálculo de pagamentos atrasados e a emissão de boletos.

Impacto: 96% das interações resolvidas no primeiro contato; redução de 20% nos custos operacionais.



Caso Osklen (Recuperação de Carrinho)

A Osklen substituiu a recuperação tradicional por e-mail por agentes conversacionais nativos no WhatsApp.

Impacto: Taxas de conversão saltaram de 3,39% para 18,18%.

VIII. Conclusão: A Visão 2027

Até 2027, o contact center tradicional será uma relíquia do passado. Ele será substituído por um **Hub de Orquestração Inteligente**. A distinção entre "Loja", "Digital" e "Serviço" irá se dissolver à medida que agentes pessoais anteciparem as necessidades dos clientes de forma preventiva.

📌 Gestores como "Arquitetos de Resolução"

O papel do gestor está passando por uma das maiores mudanças desde a Revolução Industrial. Eles deixarão de supervisionar atividades humanas para se tornarem Arquitetos de Resolução — especialistas que desenham comportamentos de agentes, lidam com exceções em casos complexos e garantem que o Agentic AI Mesh siga a bússola ética da marca.

A produtividade não está mais atrelada ao headcount, mas sim à eficiência da delegação. Aqueles que estabelecerem essas forças de trabalho digitais hoje definirão a próxima década da competição no varejo.



Sobre o Autor



Alexandre Nucci Soncini é empreendedor com mais de 25 anos de experiência no digital commerce e cofundador da VTEX, trajetória iniciada com a fundação da WX7 Solutions, que se fundiu à companhia em 2011. Ao longo de sua carreira, liderou a expansão internacional da VTEX na América Latina e nos Estados Unidos, contribuindo para a consolidação da gigante global que abriu capital na Bolsa de Valores de Nova York (NYSE) em 2021 com valuation superior a US\$ 1 bilhão. Atualmente, impulsionado pela aquisição da Weni.ai pela VTEX, foca sua expertise na fronteira da IA Agêntica, aplicando sistemas autônomos para transformar a eficiência operacional e a experiência do cliente de grandes marcas e varejistas. Engenheiro de Computação e mestre em Gerenciamento de Projetos, Soncini é também alumni da Harvard Business School (GMP).

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/alexandre-soncini/>

E-mail: soncini@vtex.com

Quer saber mais sobre a história da VTEX: <https://vtex.com/pt-br/nossa-historia/>

Gostaria de agradecer ao Rafael Forte pelas valiosas contribuições e revisões técnicas que tornaram este documento possível.

Fontes e Referências Bibliográficas

A lista a seguir identifica as fontes públicas e os materiais de referência utilizados no desenvolvimento deste *white paper*. Estes documentos forneceram os dados fundamentais, métricas de ROI e estudos de caso globais e locais que definem a revolução agêntica no varejo B2C para 2026.

Pesquisas Primárias e Relatórios Setoriais

- **PwC:** PwC's 29th Global CEO Survey: <https://www.pwc.com/gx/en/issues/c-suite-insights/ceo-survey.html>
- **McKinsey & Company:** "Agentic commerce: How AI agents are ushering in a new era" (Outubro de 2025).
- **McKinsey & Company:** "Seizing the agentic AI advantage: A CEO playbook" (Junho de 2025).
- **McKinsey & Company:** "The agentic organization: Contours of the next paradigm for the AI era" (Setembro de 2025).
- **McKinsey & Company:** "The State of AI: Global Survey 2025" (Novembro de 2025).
- **Boston Consulting Group (BCG):** "Agentic AI Is the New Frontier in Customer Service Transformation" (Dezembro de 2025).
- **Boston Consulting Group (BCG):** "Unlocking Impact from Agentic AI in Customer Service" (Setembro de 2025).
- **Gartner, Inc.:** "Magic Quadrant for Conversational AI Platforms" (Agosto de 2025).
- **Gartner, Inc.:** "Critical Capabilities for Conversational AI Platforms" (Agosto de 2025).
- **ContactBabel:** "The Inner Circle Guide to Agentic AI (US Edition)" (Julho de 2025).

Inteligência de Mercado e Dados Estatísticos

- **Second Talent:** "50+ AI Agents Statistics Relevant For 2026" (Dezembro de 2025). Disponível em: <https://secondtalent.com/blog/ai-agents-statistics-2026/>.
- **OneReach.ai:** "Agentic AI Stats 2026: Adoption Rates, ROI, & Market Trends" (Setembro de 2025). Disponível em: <https://onereach.ai/blog/agentic-ai-statistics-2026/>.
- **Airia:** "2026: The State of Agentic AI in Retail" (Janeiro de 2026). Disponível em: <https://airia.ai/blog/2026-state-of-agentic-ai-retail/>.
- **MarTech:** "When AI agents become the customer" (Janeiro de 2026). Disponível em: <https://martech.org/when-ai-agents-become-the-customer/>.

Estudos de Caso e Anúncios Corporativos

- **Walmart News:** "Inside Walmart's Strategy for Building an Agentic Future" (Maio de 2025).
- **Walmart Investor Relations:** "Q3 2026 Earnings Call Transcript" (Novembro de 2025). Disponível em: <https://stock.walmart.com/investors/financial-information/quarterly-results/>.
- **Google Ads & Commerce Blog:** "New tech and tools for retailers to succeed in an agentic shopping era" (Janeiro de 2026). Disponível em: <https://blog.google/products/ads-commerce/nrf-2026-announcements/>.
- **Google The Keyword:** "Sundar Pichai's remarks at the 2026 National Retail Federation" (Janeiro de 2026).
- **SuperAGI:** "Case Study: How Major Brands Are Leveraging AI Agents in 2025" (Junho de 2025). Disponível em: <https://superagi.com/case-study-major-brands-ai-agents-2025/>.
- **Weni by VTEX (Casos de Sucesso):** Dados abrangentes dos casos **Osklen, Carajás, Grupo Líder e Grupo CVLB (Casa & Vídeo)** (2024–2025). Disponível em: <https://weni.ai/casos-de-sucesso/>.
- **Supply Chain Dive:** "Returns as a revenue engine: A playbook for margin recovery" (Janeiro de 2026). Disponível em: <https://www.supplychaindive.com/news/returns-revenue-engine-margin-recovery-decision-tree/>.

Infraestrutura Técnica e Governança

- **Boomi:** "Preventing AI Agent Sprawl: An Executive Guide to AI Management" (Fevereiro de 2025). Disponível em: <https://boomi.com/blog/preventing-ai-agent-sprawl/>.
- **Amazon Web Services (AWS):** "Generative AI Data Governance – Amazon Bedrock Guardrails" (2025). Disponível em: <https://aws.amazon.com/bedrock/guardrails/>.

A Plataforma da VTEX de IA Agêntica Nativa para o Varejo



A **weni.ai** não é apenas uma ferramenta de chat; é a camada de inteligência que resolve o "Planalto dos Bots", transformando conversas em receita e eficiência operacional mensurável em minutos.

Retail-First

Construído especificamente para a complexidade do varejo moderno, entregando soluções sob medida.

Foco em P&L

Gerando receita e otimizando custos com eficiência mensurável e impacto direto no balanço.

Potencializado por IA

Arquitetura agêntica que garante confiabilidade e orquestração de tarefas complexas.

WhatsApp Store

Transforme o canal favorito do brasileiro em um motor de conversão proativo.

- **Concierge de Catálogo:** IA que atua como personal shopper, facilitando a descoberta de produtos via linguagem natural.
- **Recuperação de Carrinho 2.0:** Reengajamento contextual e automatizado que recupera vendas perdidas em tempo real.
- **Campanhas Conversacionais:** Disparos segmentados com taxas de abertura e conversão drasticamente superiores ao e-mail marketing.

Agentic Customer Service

Reduza a pressão sobre o call center, migrando do atendimento reativo para a resolução autônoma.

- **Rastreamento Inteligente Proativo:** Elimine até 80% das consultas de status ("Onde está meu pedido?") com atualizações em tempo real.
- **Trocas e Devoluções Autônomas:** Gestão completa do pós-venda, priorizando vales-troca e protegendo a receita da companhia.
- **Co-pilot para Agentes Humanos:** Inteligência de suporte que fornece resumos e sugestões de script em tempo real para o transbordo humano.

A Vantagem de uma Solução Nativa da VTEX

- **Ecosistema Nativo:** Acesso imediato a dados transacionais, catálogo e estoque sem a complexidade de integrações instáveis.
- **Future-Proof LLM Gateway:** Flexibilidade total para alternar entre os melhores modelos (Gemini, OpenAI, etc.), garantindo que sua marca esteja sempre na fronteira tecnológica.
- **Enterprise Foundation:** Segurança SOC 2, conformidade com a LGPD e governança rígida de dados para garantir o Brand Safety.

"A redução de custos é direta e mensurável, mas há benefícios indiretos que ainda nem foram quantificados, como a possibilidade de reduzir investimentos em Google, fidelização de clientes e aumento do retorno orgânico ao site e app." — Moacir Gomes, Dir. de E-commerce, Grupo CVLB