BLACK FRIDAY 2026 · O QUE OS AGENTES DE IA REALMENTE VENDERAM

16%

da receita dos nossos clientes na Black Friday veio por um agente de IA

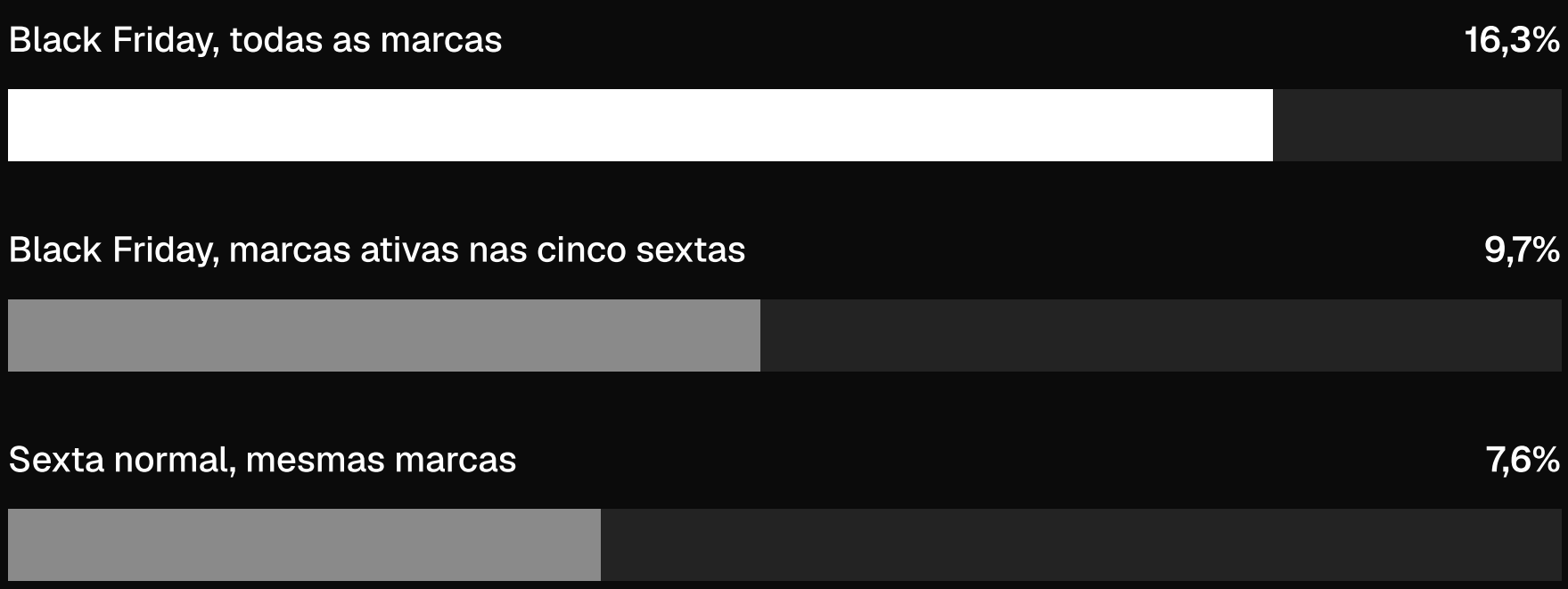
O relatório da Agent.Shop sobre o maior dia do varejo, nas marcas que rodam agentes de IA no WhatsApp no Brasil.

Todos os números são percentuais ou índices, do dia 27 de novembro de 2026 completo.

agent shop

A fatia do agente na receita, contra uma sexta normal

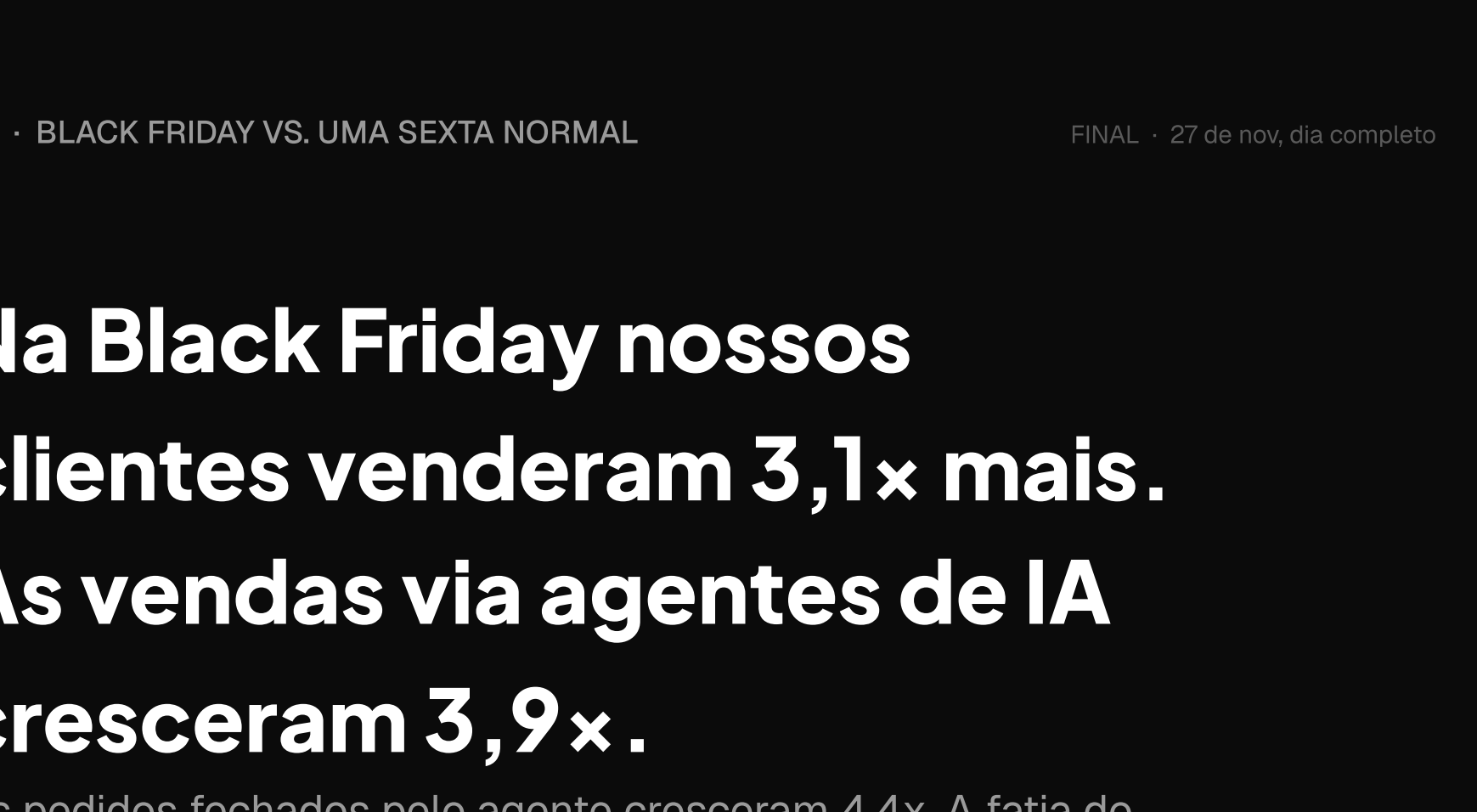
São 17% de todos os pedidos. Nas marcas ativas nas cinco sextas, a fatia foi de 7,6% numa sexta normal para 9,7%.



Fatia dos pedidos pagos e não cancelados atribuídos à Agent.Shop (conversas com o agente e mensagens enviadas por ele) sobre todos os pedidos das mesmas marcas. Sexta normal: média das quatro sextas anteriores.

Na Black Friday nossos clientes venderam 3,1× mais. As vendas via agentes de IA cresceram 3,9×.

Os pedidos fechados pelo agente cresceram 4,4x. A fatia do agente na receita foi de 7,6% para 9,7% no mesmo conjunto de marcas.

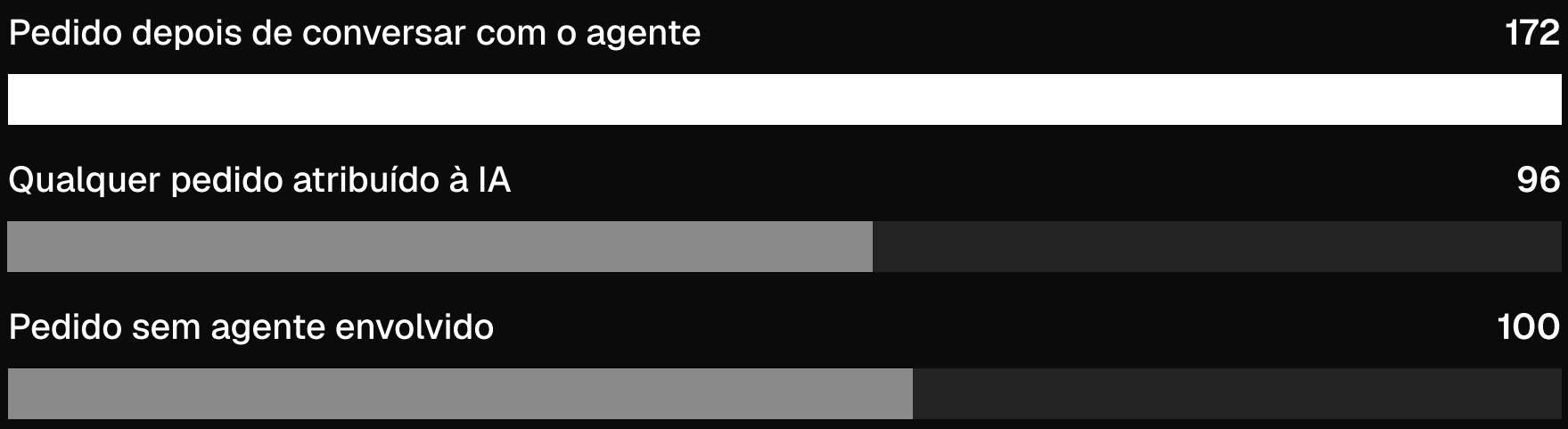


Índice de vendas por sexta-feira, nas marcas ativas nas cinco sextas. 100 = média das quatro sextas antes da Black Friday. Parte da diferença vem de marcas que ampliaram o uso do agente em novembro.

+72%

de ticket médio quando o cliente conversou com o agente

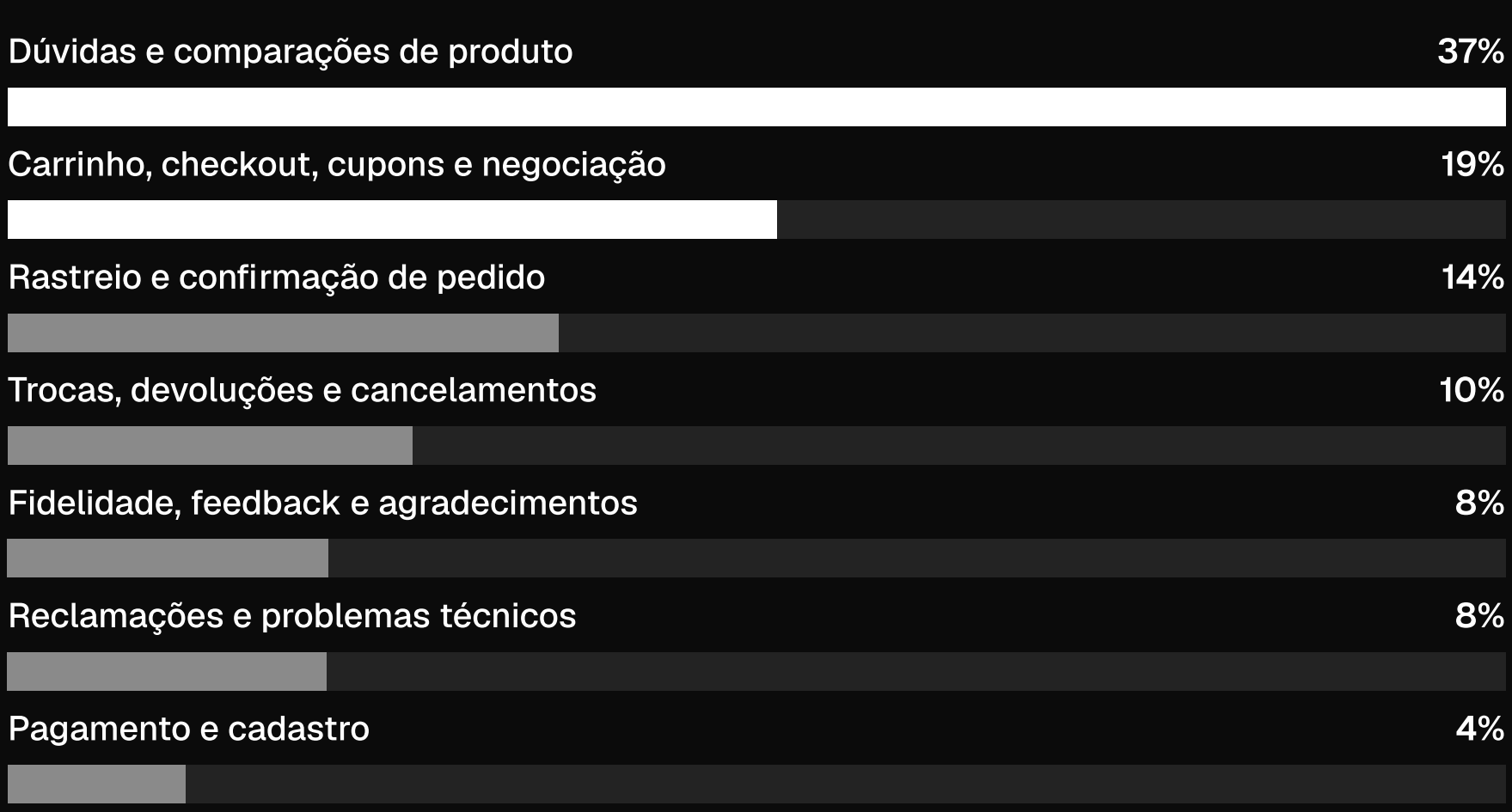
6,9% das conversas da Black Friday terminaram em uma compra atribuída àquela conversa.



Ticket médio em índice, com pedidos sem agente = 100. Quem inicia uma conversa tende a ter mais intenção de compra, então isto é uma correlação, não um efeito causal medido.

56% das conversas foram sobre comprar, não sobre suporte

Dúvidas de produto, carrinho, cupons e checkout. Cada uma é uma venda que depende de uma resposta rápida, no momento em que as lojas estão mais cheias.



Intenção principal de cada conversa da Black Friday, classificada por LLM. Conversas incompletas, spam e testes excluídos.

40%

das conversas aconteceram fora do horário comercial

Noites e madrugadas, quando o time humano está offline ou sobrecarregado.

90%

das conversas da Black Friday foram resolvidas de ponta a ponta pelo agente, sem nenhum humano.

Horário comercial: das 9h às 18h, horário de Brasília. Resolvidas pelo agente: conversas sem transferência para humano.

Vendas que já estavam perdidas, trazidas de volta por uma mensagem

O agente faz o acompanhamento de carrinhos abandonados e de PIX não pagos no WhatsApp, e responde quando o cliente retorna.

15,4%

das mensagens de carrinho abandonado entregues foram seguidas de um pedido daquele carrinho

2,5%

dos lembretes de PIX não pago entregues viraram um pedido pago

Pedidos ligados a uma mensagem de recuperação enviada na Black Friday, sobre mensagens entregues. Um carrinho comprado depois da mensagem conta como recuperado mesmo que o cliente fosse voltar sozinho.

A IA está virando o jeito de comprar

O que fontes independentes reportaram nesta Black Friday:

+162% de tráfego vindo de IA em sites de varejo dos EUA no Thanksgiving vs. o ano passado, segundo a Adobe

+92% a mais de receita por visita no tráfego de IA vs. o restante, segundo a Adobe

+127% de tráfego de IA em sites de varejo dos EUA de 1 a 22 de novembro, segundo a Adobe

21% das vendas online globais da Cyber Week devem ser influenciadas por agentes de IA, segundo a Salesforce

Fontes: Adobe Analytics e Salesforce, conforme divulgado em novembro de 2026.

Metodologia

Dados: todas as marcas ativas na Agent.Shop, pedidos pagos e não cancelados, pelo horário do pagamento em Brasília. Pedidos de lojas físicas ficam de fora.

Atribuído à IA: pedidos feitos em uma conversa com o agente, ou depois de uma mensagem enviada por ele, nas regras de atribuição de cada marca.

Sexta normal: média das quatro sextas antes da Black Friday, só com marcas ativas nas cinco sextas.

Temas das conversas: intenção principal classificada por LLM. Ticket e conversão comparam grupos de clientes e não provam causalidade.

Todos os números são percentuais ou índices, do dia 27 de novembro de 2026 completo, horário de Brasília.

agent.shop