



WORKSHOP

IA PARA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL: ESTRUTURA, CONCEITOS E DEMONSTRAÇÕES PRÁTICAS

Nuno Milagres

Customer Transformation
IBM Consulting / Softinsa



Antes de começarmos...

Qual é a vossa experiência com IA?

1

Nunca usei

2

Experimentei
uma vez

3

Uso
ocasionalmente

4

Uso
regularmente

5

Uso
diariamente

Respondam no chat: 1, 2, 3, 4 ou 5



CONTEXTO

Estamos no meio de uma revolução

1880s

⚡ Eletricidade

1990s

🌐 Internet

2022

🤖 IA Generativa

"A última vez que algo comparável aconteceu foi com a eletricidade"



CONTEXTO

A aplicação com crescimento mais rápido da história

2 anos

Instagram até 100M

9 meses

TikTok até 100M

2 meses

ChatGPT até 100M

Novembro 2022 → Janeiro 2023



Se sentem que não conseguem acompanhar...

FOBO

Fear Of Being Obsolete

O medo de ficar obsoleto

Não estão sozinhos — e é por isso que estamos aqui hoje.



Onde estamos na Europa?

11,5%

empresas portuguesas usam IA

7º país com menor adoção na UE

27,6%

empresas na Dinamarca

Referência europeia

Esta lacuna é uma **oportunidade** — quem se mover agora ganha vantagem competitiva.



O DESAFIO

Porque é que as empresas não adotam IA?

74,4%

não adotam por **falta de conhecimentos**

Boas notícias: 96.000 empresas portuguesas começaram a usar IA no último ano



Estratégia Digital Nacional 2025-2030

€350M

Investimento 2025-26

90%

PMEs digitalizadas (meta 2030)

80%

População c/ competências digitais

Apoios disponíveis: Até 75% a fundo perdido (PRR) | Até 82,5% dedução IRC (SIFIDE)

O vosso cliente já mudou

5,5M

portugueses compram online

64%

da população

51%

compram online 3x/mês

O que o consumidor espera:

- Personalização — recomendações relevantes, não genéricas
- Imediatismo — respostas em minutos, não dias
- Experiência consistente — online e físico integrados

A IA já não é diferencial — é essencial

80%

empresas de turismo
já usam IA

92%

viajantes querem
chatbots

63%

querem controlos
por voz

⚠ Alerta: Quem não está nas plataformas otimizadas, não é encontrado nas pesquisas.



RETALHO

Toda a cadeia de valor está a mudar

- H&M: IA adapta stock de cada loja individualmente
- Walmart: Chatbot negoceia com fornecedores → -3% custos
- Albertsons: Meta de -50% desperdício alimentar com IA

Em Portugal: 52,9% das empresas com IA usam para marketing e vendas

A ESCOLHA

A oportunidade é agora

✗ Não agir

- Estagnação
- Perda de relevância
- Invisibilidade digital

✓ Agir agora

- Ferramentas gratuitas
- Apoios públicos
- Vantagem competitiva

É exatamente isto que vamos demonstrar agora →



CONCEITOS

A IA generativa é como um chef



Conhece **milhões de receitas**
de todas as cozinhas do mundo



Cria **pratos novos**
conforme o vosso pedido

🔑 Regra de Ouro

Quanto mais **específico** o pedido (prompt), melhor o resultado.



CONCEITOS

Três níveis de IA conversacional

1

Chatbot tradicional

Regras fixas
"Se X então Y"

2

Assistente IA

Compreende linguagem
Copilot, Claude

3

Agente IA

Planeia e executa
Automações, Base44

Hoje vamos ver os níveis 2 e 3 em ação



FERRAMENTAS

O que vamos usar hoje



Copilot

copilot.microsoft.com

Texto & análise



Claude

claude.ai

Raciocínio complexo



Canva AI

canva.com

Design visual



Julius AI

julius.ai

Analise de dados



Base44

base44.com

Criar apps

✓ Todas têm **versão gratuita**



DEMO 1

Copilot & Claude

Assistentes de IA para texto e análise

Marketing • Atendimento • Análise • Escrita



DEMO AO VIVO

Descrição de Produto — Copilot

És um copywriter especializado em e-commerce português.

Cria uma descrição de produto para "Mala de Viagem Premium 55L" que:

- Destaque 3 principais benefícios (não características)
- Use linguagem emocional para viajantes frequentes
- Inclua chamada à ação
- Máximo 150 palavras
- Tom: profissional mas acessível

Características: Rodas 360°, cadeado TSA, compartimento para portátil, peso 3.2kg, garantia 5 anos

💡 Estrutura: Contexto → Pedido específico → Restrições → Dados



DEMO AO VIVO

Post Instagram — Claude

Cria um post de Instagram para um hotel boutique no Algarve.

Promoção: 15% desconto em estadias de 3+ noites

Período: janeiro-fevereiro 2025

Público-alvo: casais portugueses, escapadinha de inverno

Inclui:

- Hook inicial que capte atenção
- Benefícios claros da promoção
- CTA específico
- 5 hashtags para Portugal
- 3 emojis estratégicos

Tom: acolhedor e inspirador



DEMO AO VIVO

Análise de Feedback – Claude

Analisa os seguintes comentários de clientes da minha loja:

"Adorei a qualidade dos materiais, muito melhor que esperava!"

"Entrega rápida mas a embalagem podia ser mais sustentável"

"O tamanho M ficou grande, deviam ter tabela de medidas"

"Excelente atendimento por email, responderam em 2 horas"

"Preços justos para a qualidade oferecida"

Fornece:

1. Resumo executivo (3 linhas)
2. Top 3 pontos positivos
3. Top 3 pontos a melhorar
4. 3 ações recomendadas prioritárias



DEMO 2

Canva AI

Design profissional sem designer

Posts • Banners • Imagens geradas por IA

✓ 50 créditos gratuitos



DEMO AO VIVO

Magic Design — Criar Post

1

Criar design

Post Instagram

2

Magic Design

Descrever o que quer

3

Escolher

Entre várias opções

4

Personalizar

Cores, texto, logo

"Post Instagram promoção Black Friday loja de tecnologia moderna"



DEMO AO VIVO

Magic Media — Gerar Imagem

"Mala de viagem elegante numa praia tropical ao pôr do sol,
fotografia profissional, cores quentes"

Resultado: Imagem original, que não existe em mais nenhum lado

Democratização real: capacidades de empresas grandes, agora para qualquer PME



DEMO 3

Julius AI

Conversar com os vossos dados

Análise de Excel/CSV com linguagem natural

✓ 15 queries gratuitas



DEMO AO VIVO

Análise de Vendas — Julius

Dados carregados

Excel com 12 meses:

- Mês
- Vendas (€)
- Categoria
- Região

Perguntas a fazer

1. "Qual foi o mês com mais vendas?"
2. "Cria gráfico de tendência"
3. "Categoria com melhor performance?"
4. "Previsão próximo trimestre?"

Sem fórmulas • Sem PROCV • Sem tabelas dinâmicas



PONTO-CHAVE

Business Intelligence democratizado

Antes

- Analistas especializados
- Excel avançado
- Ferramentas €€€/mês

Agora

- Qualquer pessoa
- Linguagem natural
- Gratuito para começar



DEMO 4

Base44

Criar aplicações sem código

Interface + Base de dados + Hosting

Adquirida pela Wix por \$80M



DEMO AO VIVO

Sistema de Feedback — Base44

Cria uma aplicação para recolher feedback de clientes de restaurante.

Funcionalidades:

- Formulário: comida (1-5★), serviço (1-5★), ambiente (1-5★)
- Campo comentário opcional
- Dashboard para gerente ver avaliações
- Gráfico com médias por categoria
- Filtro por período (semana, mês, ano)

Design: moderno, cores neutras com destaque laranja

3 Iteração: "Adiciona campo email e notificação quando feedback negativo"



PONTO-CHAVE

O que acabámos de fazer

~5 min

Tempo de criação

Semanas

Desenvolvimento tradicional

€€€€

Custo tradicional

A IA não substitui programadores — **democratiza a criação** de ferramentas úteis para PMEs.



O FUTURO

De Prompts a Agentes

1

Prompts únicos

Uma pergunta
→ uma resposta

2

Conversas

Diálogo iterativo
refinamento

3

Agentes

Objetivo definido
execução autónoma

Hoje vimos os níveis 1 e 2. O nível 3 já está a chegar.

CONCEITO

O que são Agentes de IA?

"Um funcionário digital que trabalha sozinho para atingir objetivos"

Assistente IA

- Espera pela pergunta
- Uma tarefa de cada vez
- Responde e para

Agente IA

- Toma iniciativa
- Múltiplas tarefas em sequência
- Observa, ajusta, itera

Exemplos para os vossos setores

Retalho

- Chatbot website 24/7
stock, entregas, devoluções
- Análise automática de reviews
com alertas de problemas
- Geração de descrições
para produtos novos

Turismo

- Concierge virtual
em 6 línguas diferentes
- Resposta a reviews
Booking, TripAdvisor
- Assistente WhatsApp
reservas automáticas



Como começar — 3 fases



GATINHAR

Semanas 1-2

- Criar contas gratuitas
- Testar 3 prompts
- Identificar 1 tarefa



ANDAR

Semanas 3-4

- Treinar equipa (2-3h)
- Política de uso simples
- Caso piloto



CORRER

Mês 2-3

- Medir resultados
- Escalar para outras áreas
- Automações avançadas



RECURSOS

Tudo o que precisam

Copilot

copilot.microsoft.com
Grátis

Claude

claude.ai
Grátis

Canva AI

canva.com
50 créditos

Julius AI

julius.ai
15 queries

Base44

base44.com
Créditos grátis

✓ Podem começar **hoje** sem gastar nada

FINANCIAMENTO

Apoios disponíveis

[No Title]

75%

a fundo perdido
Linha IA nas PME (PRR)

€300K

máximo
por projeto

82,5%

dedução IRC
SIFIDE (I&D)



Procurem apoio especializado para candidaturas



O vosso desafio para esta semana:

**Usem UMA ferramenta
numa tarefa real**

Poll final: De 1-5, qual a vossa confiança agora?



WORKSHOP DE IA PARA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL:
ESTRUTURA, CONCEITOS E DEMONSTRAÇÕES PRÁTICAS



Obrigado! Perguntas?

Nuno Milagres

Customer Transformation, IBM Consulting
Coordenador do CENIT de Vila Real, Softinsa

Edifício Office Oriente | Rua do Mar da China Nº3 - B6 | Parque das Nações | 1990-138 Lisboa
Centro de Inovação e Tecnologia de Vila Real | Regia-Douro Park | Andrães | 5000-033 Vila Real

www.linkedin.com/in/nunomilagres

E: nuno.sanfins.milagres@ibm.com
E: nuno.milagres@pt.softinsa.com



UNIVERSIDADE
CATOLICA
PORTUGUESA

PROGRAMA AVANÇADO
**DIGITAL
TRANSFORMATION**

 **LÍDER
MAIS
DIGITAL**

EM CONSÓRCIO COM:



Financiado pela
União Europeia
NextGenerationEU