



## 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)



**LÍDER  
MAIS  
DIGITAL**





O MERCADO

# 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





TURISMO

# 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 negocia 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](https://copilot.microsoft.com)

Texto & análise



**Claude**

[claude.ai](https://claude.ai)

Raciocínio complexo



**Canva AI**

[canva.com](https://canva.com)

Design visual



**Julius AI**

[julius.ai](https://julius.ai)

Análise de dados



**Base44**

[base44.com](https://base44.com)

Criar apps

✓ Todas têm versão gratuita



**LÍDER  
MAIS  
DIGITAL**



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



LÍDER  
MAIS  
DIGITAL



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

 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.





# 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



APLICAÇÕES

# 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



IMPLEMENTAÇÃO

# 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](https://copilot.microsoft.com)

Grátis

## Claude

[claude.ai](https://claude.ai)

Grátis

## Canva AI

[canva.com](https://canva.com)

50 créditos

## Julius AI

[julius.ai](https://julius.ai)

15 queries

## Base44

[base44.com](https://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)





**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 N°3 - B6 | Parque das Nações | 1990-138 Lisboa  
Centro de Inovação e Tecnologia de Vila Real | Regia-Douro Park | Andraes | 5000-033 Vila Real

[www.linkedin.com/in/nunomilagres](https://www.linkedin.com/in/nunomilagres)

E: [nuno.sanfins.milagres@ibm.com](mailto:nuno.sanfins.milagres@ibm.com)

E: [nuno.milagres@pt.softinsa.com](mailto:nuno.milagres@pt.softinsa.com)





UNIVERSIDADE  
CATOLICA  
PORTUGUESA

PROGRAMA AVANÇADO  
**DIGITAL  
TRANSFORMATION**



EM CONSÓRCIO COM:



Financiado pela  
União Europeia  
NextGenerationEU

