

MEMÓRIA DESCRITIVA

Projeto IA@ProcessarIdeias

Linha IA nas PME – Aviso AAC-SIFIC-3-IA-nas-PME

Entidade Beneficiária: Processar Ideias, Lda

NIF: 509174612

Sede: Rua Heróis da Grande Guerra, nº42, 1º dto
2500 216 Caldas da Rainha

Índice

1. Visão Geral da Empresa e Contexto Estratégico	3
2. Análise Situacional e Diagnóstico Estratégico	3
2.1. Principais Problemas Identificados.....	3
2.2. Oportunidades de Melhoria	4
3. Eixos de Aplicação da IA	4
3.1. Soluções de IA para Produtividade.....	4
3.2. Soluções de IA Aplicada ao Negócio.....	5
4. Soluções de IA e Estratégias de Implementação.....	5
4.1. Formação e Capacitação	5
4.2. Consultoria Especializada	5
4.3. Serviços de Contabilidade e Gestão	6
4.4. Soluções de IA para Produtividade (Processos Internos).....	6
4.5. Soluções de IA Aplicada ao Negócio (Processos Externos)	6
4.6. Infraestrutura e Equipamentos	6
5. Estimativa Orçamental	7
6. Impacto Esperado e Objetivos Estratégicos	8
6.1. Impactos Quantitativos	8
6.2. Impactos Qualitativos.....	8
6.3. Criação Líquida de Emprego Qualificado.....	8
7. Estimativa Cronograma	9
8. Monitorização.....	9
8.1. Indicadores de Monitorização	10
8.2. Mecanismos de Acompanhamento.....	10
8.3. Conformidade com o Princípio DNSH.....	10
8.4. Igualdade de Oportunidades e Não Discriminação	10

1. Visão Geral da Empresa e Contexto Estratégico

A **Processar Ideias, Lda**, com sede nas Caldas da Rainha, e identificada pelo NIF 509174612, é uma empresa portuguesa fundada em 2015 que se dedica à prestação de serviços de consultoria empresarial, desenvolvimento de soluções digitais e apoio à transformação digital de pequenas e médias empresas. Ao longo dos seus anos de actividade, a empresa consolidou-se como um parceiro estratégico de referência no mercado nacional, oferecendo serviços especializados em áreas como consultoria de gestão, desenvolvimento de software à medida, implementação de sistemas de informação, formação profissional e cibersegurança.

Num contexto económico marcado pela aceleração da digitalização e pela crescente adopção de tecnologias emergentes, a **Processar Ideias** reconhece a necessidade imperativa de integrar soluções de Inteligência Artificial (IA) nos seus processos internos e na oferta de valor aos seus clientes. A transformação digital deixou de ser uma opção estratégica para se tornar um requisito fundamental de competitividade, sustentabilidade e crescimento empresarial. Neste sentido, a empresa identificou a oportunidade de candidatura à Linha IA nas PME, no âmbito do Aviso AAC-SIFIC-3-IA-nas-PME, como um instrumento essencial para concretizar a sua visão estratégica de modernização tecnológica e aumento da produtividade organizacional.

O projeto IA@ProcessarIdeias surge, assim, como uma resposta estruturada e integrada nos desafios operacionais e estratégicos enfrentados pela empresa, visando a implementação de um conjunto coerente de soluções de IA aplicadas tanto à optimização de processos internos como à melhoria da interacção com os clientes e parceiros de negócio. O objectivo central do projeto consiste em aumentar o Valor Acrescentado Bruto (VAB) da empresa em pelo menos 20% ao longo de 24 meses, através da automação inteligente de tarefas, da melhoria da qualidade e rapidez na prestação de serviços, e do reforço das capacidades analíticas e predictivas da organização.

2. Análise Situacional e Diagnóstico Estratégico

A análise situacional da **Processar Ideias** revela um conjunto de constrangimentos operacionais que limitam a capacidade de resposta da empresa às exigências crescentes do mercado e comprometem a sua competitividade a médio e longo prazo. Apesar do reconhecido know-how técnico e da qualidade dos serviços prestados, a empresa enfrenta desafios significativos relacionados com a elevada dependência de processos manuais, a ausência de automação em tarefas repetitivas, a gestão ineficiente de informação e a limitada capacidade de análise de dados para suporte à decisão estratégica.

2.1. Principais Problemas Identificados

- **Processos manuais e repetitivos:** Grande parte das tarefas administrativas, de gestão documental e de comunicação com clientes são realizadas manualmente, consumindo tempo excessivo dos colaboradores e aumentando o risco de erro humano.

- **Falta de automação:** A ausência de ferramentas de automação inteligente resulta em ineficiências operacionais, atrasos na resposta a solicitações e dificuldades na gestão de múltiplos projetos em simultâneo.
- **Gestão de clientes fragmentada:** A empresa não dispõe de um sistema integrado de CRM com capacidades de IA, o que dificulta a personalização da comunicação, o acompanhamento eficaz de leads e a análise do comportamento dos clientes.
- **Limitações na análise de dados:** A capacidade de extração de insights a partir de dados históricos e operacionais é reduzida, limitando a tomada de decisões baseada em evidências e a identificação proactiva de oportunidades de negócio.
- **Comunicação reactiva:** A interação com clientes e parceiros é predominantemente reactiva, sem recurso a canais automatizados ou inteligentes que permitam responder de forma imediata e personalizada às necessidades dos utilizadores.

2.2. Oportunidades de Melhoria

Face aos problemas identificados, a **Processar Ideias** reconhece um conjunto significativo de oportunidades de melhoria que podem ser concretizadas através da adopção estratégica de soluções de Inteligência Artificial. A implementação de tecnologias de IA permitirá não apenas resolver os constrangimentos atuais, mas também posicionar a empresa numa trajetória de crescimento sustentável, diferenciação competitiva e inovação contínua. Entre as principais oportunidades destacam-se a automação de processos administrativos e operacionais, a implementação de sistemas inteligentes de gestão de relacionamento com clientes, a criação de canais de comunicação automatizados e personalizados, e o desenvolvimento de capacidades analíticas avançadas para suporte à decisão estratégica.

3. Eixos de Aplicação da IA

O projeto IA@ProcessarIdeias estrutura-se em torno de dois eixos fundamentais de aplicação da Inteligência Artificial, em conformidade com os objetivos e requisitos estabelecidos no Aviso AAC-SIFIC-3-IA-nas-PME:

- (i) Soluções de IA para a Produtividade, orientadas para a optimização de processos internos e aumento da eficiência operacional dos colaboradores; e
- (ii) Soluções de IA Aplicadas ao Negócio, focadas na melhoria da interação com clientes e parceiros e na optimização de processos de negócio críticos.

3.1. Soluções de IA para Produtividade

Este eixo visa a implementação de ferramentas e sistemas de IA que permitam automatizar tarefas repetitivas, reduzir o tempo despendido em actividades de baixo valor acrescentado e libertar os colaboradores para funções de maior complexidade e impacto estratégico. As soluções previstas incluem a implementação de chatbots internos para suporte aos colaboradores, sistemas de reconhecimento óptico de caracteres (OCR) com capacidades de IA para digitalização e processamento automático de documentos, e ferramentas de automação de

fluxos de trabalho baseadas em algoritmos de aprendizagem automática. Espera-se que estas soluções contribuam para um aumento significativo da produtividade individual e colectiva, para a redução de erros operacionais e para a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

3.2. Soluções de IA Aplicada ao Negócio

Este eixo concentra-se na implementação de soluções de IA orientadas para a optimização da interação com clientes e parceiros de negócio, bem como para a melhoria dos processos comerciais e de marketing. As soluções previstas incluem a implementação de um sistema de CRM com funcionalidades avançadas de IA para análise predictiva, segmentação inteligente de clientes e personalização de comunicações; a criação de chatbots para atendimento automatizado através de múltiplos canais (website, WhatsApp, email); a implementação de sistemas de recomendação e personalização em plataformas de e-commerce; e o desenvolvimento de capacidades de análise de sentimento e comportamento de clientes. Estas soluções visam aumentar a taxa de conversão de **leads**, melhorar a satisfação e fidelização de clientes, e criar novas oportunidades de negócio através de uma abordagem mais proactiva e personalizada.

4. Soluções de IA e Estratégias de Implementação

A concretização do projecto IA@ProcessarIdeias assenta na implementação de um conjunto integrado e coerente de soluções tecnológicas de Inteligência Artificial, seleccionadas em função das necessidades identificadas, das oportunidades de melhoria e dos objetivos estratégicos da empresa. A estratégia de implementação privilegia uma abordagem faseada e incremental, que permita a adaptação progressiva da organização às novas tecnologias, a mitigação de riscos e a maximização do retorno do investimento.

4.1. Formação e Capacitação

Reconhecendo que o sucesso da implementação de soluções de IA depende fundamentalmente das competências e da capacidade de adaptação dos recursos humanos, o projeto prevê um investimento significativo em formação e capacitação dos colaboradores.

Serão realizadas ações de formação especializadas em ferramentas de IA generativa (nomeadamente Google Gemini e outras plataformas de IA), bem como formação técnica específica sobre as soluções a implementar. O investimento total previsto nesta rubrica é de €21.500, distribuído ao longo dos 24 meses do projeto, garantindo que os colaboradores adquirem as competências necessárias para utilizar eficazmente as novas ferramentas e para contribuir activamente para a cultura de inovação e transformação digital da organização.

4.2. Consultoria Especializada

A complexidade técnica e estratégica associada à implementação de soluções de IA justifica o recurso a serviços de consultoria especializada, que assegurem o acompanhamento técnico, a validação das opções tecnológicas, a integração das diferentes soluções e a transferência de conhecimento para a equipa interna. O investimento previsto em consultoria é de €7.500,

destinado a garantir a qualidade técnica da implementação, a conformidade com as melhores práticas do sector e a maximização do valor gerado pelas soluções implementadas.

4.3. Serviços de Contabilidade e Gestão

Para assegurar a correcta gestão financeira e administrativa do projeto, bem como o cumprimento de todas as obrigações de reporte e prestação de contas, está previsto um investimento de €2.500 em serviços especializados de contabilidade e gestão de projectos financiados.

4.4. Soluções de IA para Produtividade (Processos Internos)

Chatbot Interno: Implementação de um assistente virtual baseado em IA para suporte aos colaboradores, capaz de responder a questões frequentes, fornecer informação sobre procedimentos internos e facilitar o acesso a recursos e documentação. Investimento previsto: €15.000.

Sistema OCR com IA: Implementação de solução de reconhecimento óptico de caracteres com capacidades de processamento inteligente de documentos, permitindo a digitalização, extracção e classificação automática de informação. Investimento previsto: €7.000.

4.5. Soluções de IA Aplicada ao Negócio (Processos Externos)

Automação de Email com IA: Implementação de sistema de gestão inteligente de comunicações por email, com capacidades de resposta automática, classificação de mensagens e priorização. Investimento previsto: €2.000.

Chatbot WhatsApp: Desenvolvimento de assistente virtual para atendimento automatizado através do WhatsApp, permitindo responder a questões de clientes, agendar reuniões e fornecer informação sobre serviços. Investimento previsto: €7.000.

Chatbot Website: Implementação de chatbot no website corporativo para atendimento 24/7, qualificação de leads e suporte a visitantes. Investimento previsto: €7.000.

Soluções de IA para E-commerce: Implementação de sistemas de recomendação, personalização de conteúdos e análise predictiva em plataformas de comércio electrónico. Investimento previsto: €15.000.

CRM com IA: Implementação de sistema de gestão de relacionamento com clientes dotado de funcionalidades avançadas de IA, incluindo análise predictiva, segmentação inteligente, automação de marketing e análise de sentimento. Investimento previsto: €15.000.

4.6. Infraestrutura e Equipamentos

Para suportar a implementação e operação das soluções de IA, é necessário proceder à aquisição de equipamentos informáticos adequados, nomeadamente estações de trabalho de elevado desempenho. O investimento previsto nesta rubrica é de €3.600.

5. Estimativa Orçamental

O investimento total previsto para a concretização do projecto IA@ProcessarIdeias ascende a €159.100, distribuído pelas diferentes rubricas e ao longo dos 24 meses de execução do projecto.

A estrutura orçamental reflete uma abordagem equilibrada entre investimento em capacitação de recursos humanos, aquisição de soluções tecnológicas e serviços de suporte especializado.

Rúbrica	Descrição	Valor Total (€)	Distribuição
Formação	Formação em Gemini e IA	21.500	2026: 10.750€ 2027: 10.750€
Consultoria	Consultoria especializada em IA	7.500	2026: 3.750€ 2027: 3.750€
Contabilidade	Serviços de contabilidade e gestão	2.500	2026: 1.250€ 2027: 1.250€
Chatbot Interno	Assistente virtual para colaboradores	15.000	2026: 7.500€ 2027: 7.500€
OCR com IA	Sistema de reconhecimento óptico	7.000	2026: 3.500€ 2027: 3.500€
Email IA	Automação de comunicações email	2.000	2026: 1.000€ 2027: 1.000€
WhatsApp Bot	Chatbot para WhatsApp	7.000	2026: 3.500€ 2027: 3.500€
Website Bot	Chatbot para website	7.000	2026: 3.500€ 2027: 3.500€
E-commerce IA	Soluções IA para e-commerce	15.000	2026: 7.500€ 2027: 7.500€
CRM com IA	Sistema CRM inteligente	15.000	2026: 7.500€ 2027: 7.500€
Hardware	Equipamentos informáticos	3.600	2026: 1.800€ 2027: 1.800€
Recursos Humanos	1 Técnico Especializado em IA	56.000	2026: 28.000€ 2027: 28.000€
TOTAL		159.100	2026: 79.550€ 2027: 79.550€

A distribuição temporal do investimento foi planeada de forma equilibrada entre os dois anos de execução do projecto, permitindo uma implementação faseada e sustentável das diferentes soluções, bem como a adequada gestão dos fluxos financeiros e a monitorização contínua dos resultados.

6. Impacto Esperado e Objetivos Estratégicos

A implementação do projecto IA@ProcessarIdeias visa gerar um conjunto significativo e mensurável de impactos positivos na performance operacional, financeira e estratégica da empresa. Os impactos esperados foram definidos com base numa análise rigorosa das melhores práticas do sector, em **benchmarks** de projectos similares e nas características específicas da organização.

6.1. Impactos Quantitativos

- **Crescimento do Valor Acrescentado Bruto (VAB):** Aumento mínimo de 20% do VAB ao longo dos 24 meses de execução do projecto, resultante do aumento da produtividade, da redução de custos operacionais e do crescimento da receita.
- **Aumento da Productividade:** Incremento de 40% na produtividade dos colaboradores, medido através da redução do tempo despendido em tarefas administrativas e repetitivas e do aumento da capacidade de execução de projetos.
- **Redução de Erros Operacionais:** Diminuição de 35% nos erros associados a processos manuais, resultante da automação e da implementação de controlos inteligentes.
- **Aumento da Taxa de Conversão:** Crescimento de 30% na taxa de conversão de **leads** em clientes, através da implementação de sistemas de CRM inteligente e de canais de comunicação automatizados.
- **Redução do Tempo de Resposta:** Diminuição de 50% no tempo médio de resposta a solicitações de clientes, através da implementação de **chatbots** e sistemas de automação.
- **Aumento da Satisfação de Clientes:** Incremento de 25% nos índices de satisfação de clientes, medido através de inquéritos e análise de feedback.

6.2. Impactos Qualitativos

Para além dos impactos quantitativos, o projecto visa gerar um conjunto de benefícios qualitativos de elevada relevância estratégica, nomeadamente:

- (i) reforço da cultura de inovação e transformação digital na organização;
- (ii) melhoria da capacidade de atracção e retenção de talento qualificado;
- (iii) aumento da diferenciação competitiva e do posicionamento no mercado;
- (iv) desenvolvimento de novas competências organizacionais em áreas tecnológicas emergentes;
- (v) melhoria da qualidade dos serviços prestados e da experiência dos clientes; e
- (vi) criação de condições para o desenvolvimento de novos modelos de negócio e ofertas de valor inovadoras.

6.3. Criação Líquida de Emprego Qualificado

O projecto prevê a criação líquida de, pelo menos, 1 posto de trabalho qualificado, correspondente à contratação de um Técnico Especialista em Inteligência Artificial, responsável pela gestão, manutenção e optimização contínua das soluções implementadas, bem como pelo desenvolvimento de novas aplicações de IA e pela formação interna dos colaboradores. Esta

contratação representa um investimento estratégico na consolidação das competências internas em IA e na garantia da sustentabilidade a longo prazo dos benefícios gerados pelo projeto.

7. Estimativa Cronograma

A execução do projecto IA@ProcessarIdeias está prevista para um período de 24 meses, com início em janeiro de 2026 e conclusão em dezembro de 2027. O cronograma de implementação foi estruturado de forma a garantir uma abordagem faseada e incremental, permitindo a adaptação progressiva da organização, a mitigação de riscos e a maximização do retorno do investimento.

Fase	Atividades	Período	Duração	Marcos
Fase 1	Planeamento e Preparação	Jan-Mar 2026	3 meses	Definição de requisitos, selecção de fornecedores
Fase 2	Formação e Capacitação	Abr-Jun 2026	3 meses	Conclusão de acções de formação
Fase 3	Implementação Soluções Internas	Jul-Dez 2026	6 meses	Chatbot interno e OCR operacionais
Fase 4	Implementação Soluções Externas	Jan-Jun 2027	6 meses	CRM, chatbots externos e e-commerce activos
Fase 5	Optimização e Consolidação	Jul-Dez 2027	6 meses	Ajustes finais e avaliação de resultados

Este cronograma será objecto de monitorização contínua, podendo ser ajustado em função da evolução do projecto, de constrangimentos imprevistos ou de oportunidades de optimização identificadas durante a execução.

8. Monitorização

A monitorização do projecto IA@ProcessarIdeias será realizada através de um sistema estruturado de acompanhamento e avaliação, baseado em indicadores de desempenho quantitativos e qualitativos, que permitam aferir o grau de concretização dos objectivos, identificar desvios e implementar acções correctivas atempadas.

8.1. Indicadores de Monitorização

Indicador	Métrica	Meta	Periodicidade
Crescimento VAB	Variação percentual do VAB	+20%	Semestral
Productividade	Horas poupadas em tarefas repetitivas	+40%	Trimestral
Taxa de Conversão	Leads convertidos / Total leads	+30%	Mensal
Tempo de Resposta	Tempo médio de resposta a clientes	-50%	Mensal
Satisfação Clientes	Índice de satisfação (escala 1-10)	+25%	Trimestral
Erros Operacionais	Número de erros identificados	-35%	Trimestral
Utilização Soluções IA	Taxa de adopção pelos colaboradores	>80%	Mensal
Emprego Qualificado	Número de postos de trabalho criados	≥1	Anual

8.2. Mecanismos de Acompanhamento

O acompanhamento do projecto será assegurado através de reuniões mensais da equipa de projecto, relatórios trimestrais de progresso, auditorias semestrais de conformidade e avaliações anuais de impacto. Será constituída uma equipa de gestão do projecto, liderada pela administração da empresa e incluindo representantes das diferentes áreas funcionais, responsável pela coordenação das actividades, pela monitorização dos indicadores e pela comunicação com as entidades financiadoras.

8.3. Conformidade com o Princípio DNSH

O projecto IA@ProcessarIdeias foi concebido em plena conformidade com o princípio "Do No Significant Harm" (DNSH), garantindo que nenhuma das actividades previstas prejudica significativamente os objectivos ambientais estabelecidos no Regulamento (UE) 2020/852. As soluções de IA a implementar são exclusivamente baseadas em software e serviços digitais, não envolvendo actividades industriais ou processos com impacto ambiental negativo. Os equipamentos a adquirir cumprirão os mais elevados padrões de eficiência energética, e a empresa compromete-se a implementar práticas de gestão de resíduos electrónicos em conformidade com a legislação aplicável.

8.4. Igualdade de Oportunidades e Não Discriminação

A **Processar Ideias** reitera o seu compromisso com os princípios de igualdade de oportunidades, não discriminação e acessibilidade. Todas as soluções de IA a implementar serão desenvolvidas e configuradas de forma a garantir a acessibilidade a pessoas com deficiência, em conformidade com as normas WCAG 2.1. Os processos de recrutamento e formação associados ao projecto

respeitarão rigorosamente os princípios de igualdade de género e não discriminação, promovendo a diversidade e a inclusão em todas as dimensões da organização.

A presente memória descritiva sintetiza a visão estratégica, os objectivos, as soluções tecnológicas e os impactos esperados do projeto IA@ProcessarIdeias, candidato à Linha IA nas PME no âmbito do Aviso AAC-SIFIC-3-IA-nas-PME. A **Processar Ideias, Lda** compromete-se a executar o projecto em conformidade com os mais elevados padrões de qualidade técnica, rigor financeiro e responsabilidade social e ambiental, contribuindo para o reforço da competitividade da economia portuguesa e para a consolidação de uma cultura de inovação e transformação digital no tecido empresarial nacional.