

PORTUGAL

COUNTRY REPORT

Introdução

Em fevereiro de 2024, o estudo [Unlocking Portugal](#) da AWS destacou que o aumento da adoção da inteligência artificial (IA) e de outras tecnologias digitais poderia impulsionar significativamente a economia portuguesa até 2030, acrescentando 61 mil milhões de euros à sua economia.

Os resultados iniciais revelaram um rápido aumento da adoção da IA entre as empresas, com estas a reconhecerem o potencial transformador da IA em todos os setores e dimensões. À medida que a IA continua a transformar as indústrias em todo o mundo, as empresas portuguesas estão a tirar partido destas tecnologias para aumentar a sua eficiência, otimizar a tomada de decisões e satisfazer as crescentes exigências dos clientes.

Esta segunda fase do relatório Unlocking Portugal fornece uma análise mais profunda da adoção da IA em Portugal, centrando-se no seu impacto nas empresas, nos desafios que impedem uma adoção mais ampla e no papel crítico das competências digitais.

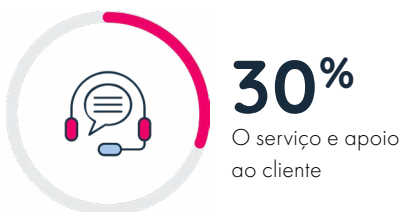
Conclusões gerais

O relatório revela uma familiaridade substancial com a inteligência artificial (IA) entre as empresas portuguesas, com **97%** a indicar algum nível de conhecimento. Nomeadamente, **82%** dos inquiridos estão muito familiarizados com o conceito, enquanto **15%** já ouviram falar de IA, mas não têm um conhecimento profundo.

Os dados mostram uma forte taxa de adoção de ferramentas de IA, com **70%** das empresas familiarizadas com a IA a utilizarem-na de forma consistente nas suas operações; trata-se de uma taxa de crescimento de **9%** em relação aos 64% das empresas que comunicaram utilizar a IA de forma consistente, em 2023. Destes, **40%** utilizam várias ferramentas e **30%** utilizam regularmente pelo menos uma ferramenta.

Nomeadamente, **87%** das empresas estão otimistas quanto ao potencial futuro da IA, prevendo que a IA irá transformar os seus setores nos próximos cinco anos, com **35%** a preverem mudanças estruturais.

O serviço e apoio ao cliente (**30%**), a deteção e prevenção de fraudes (**29%**) e a análise e negociação financeira (**27%**) surgiram como os principais casos de utilização de ferramentas de IA pelas empresas portuguesas.



O aumento da eficiência foi a principal melhoria citada pelas empresas, com mais de metade das empresas a registar melhorias neste domínio (**51%**). Em segundo ficou a melhoria da tomada de decisões (**38%**) e em terceiro a melhoria da experiência do cliente (**34%**). O impacto da IA no desempenho das empresas é evidente, sublinhando o potencial da tecnologia para aumentar a competitividade.

Barreiras à adoção da IA

Apesar das perspetivas otimistas, as empresas enfrentam obstáculos significativos a uma maior adoção da IA. Os desafios mais notáveis incluem dificuldades no recrutamento de talentos com competências de IA (citados por **32%** das empresas portuguesas), formação ou atualização do pessoal existente (**27%**) e uma perceção de falta de escolha entre fornecedores de IA (**23%**). Estes desafios estão a impedir as empresas de tirar o máximo partido da IA.

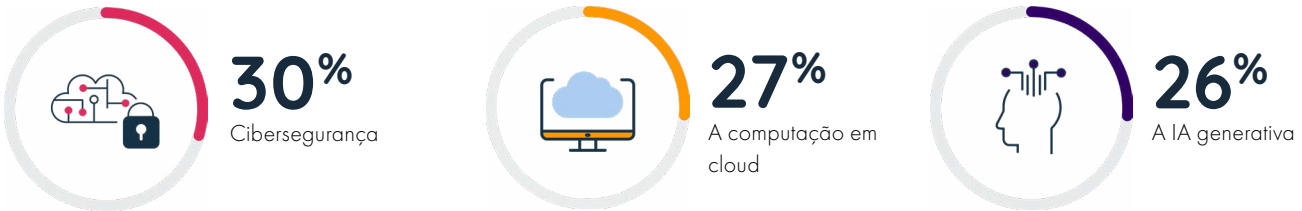
As empresas em Portugal esperam que a IA continue a ter um impacto positivo nas suas indústrias nos próximos cinco anos e são levadas a adotar a IA pelo potencial de:



Competências digitais

A primeira fase do relatório salientou a importância crucial das competências digitais para que as empresas possam tirar pleno partido das tecnologias de IA. As competências digitais continuam a ser consideradas cruciais para o quotidiano das empresas portuguesas na segunda fase deste estudo, com **84%** a reconhecerem a sua importância. Mais concretamente, **27%** das empresas não conseguiriam funcionar sem fortes competências digitais, enquanto **38%** consideram-nas muito importantes. O inquérito salienta que **72%** das empresas acreditam que o seu nível atual de competências digitais está a impulsionar o seu desempenho, em comparação com apenas **8%** que sentem que as suas competências digitais as estão a atrasar.

As competências digitais mais valorizadas incluem a:



No entanto, as empresas lutam para encontrar colaboradores com competências digitais adequadas, com um terço das empresas (**34%**) a declarar que têm dificuldade em fazê-lo. Os que consideram difícil estimam que são necessários, em média, 4,8 meses desde a publicação de uma oferta de emprego até encontrar um candidato com as competências digitais necessárias. Esta dificuldade conduziu a um aumento dos custos (**69%**) e dificultou a adoção e a implantação de novas tecnologias, para além de aumentar a carga de trabalho dos atuais funcionários (**54%**).

Apesar disso, há motivos para otimismo, uma vez que mais de dois terços (**67%**) das empresas afirmam que o nível de competências digitais na sua empresa melhorou nos últimos cinco anos.

Para aproveitar plenamente o potencial transformador da IA, as empresas têm de ultrapassar os obstáculos que ainda se colocam à adoção de competências digitais. As empresas portuguesas estão a tomar medidas para melhorar as suas competências digitais, tendo **76%** das empresas afirmado que atribuiriam um salário mais elevado a um candidato com formação em IA.

Adoção da IA por setor

Serviços financeiros



O setor dos serviços financeiros em Portugal demonstra uma familiaridade quase universal com a IA (**99%**) e uma forte taxa de adoção da mesma (**65%**).

Este setor está na vanguarda da utilização da IA no serviço ao cliente, na deteção de fraudes e na análise preditiva. Devido à IA, as empresas relatam melhorias significativas na eficiência (**61%**), na tomada de decisões (**55%**) e na experiência do cliente (**43%**). No entanto, o recrutamento de talentos com competências de IA continua a ser um grande desafio, citado por **41%** das empresas. Os principais motores da adoção da IA neste setor são os ganhos de eficiência, a poupança de custos e a satisfação das expectativas dos clientes.

Viagens e hotelaria



No setor das viagens e da hotelaria, a familiaridade com a IA é generalizada (**100%**) mas as taxas de adoção são mais baixas, com **54%** das empresas a utilizarem atualmente ferramentas de IA.

A IA é aplicada principalmente no serviço ao cliente (**40%**), na gestão de recursos humanos (RH) (**38%**) e na automatização de processos (**35%**). O setor registou melhorias na eficiência (**50%**) e na experiência do cliente (**45%**) em resultado da implementação da IA. Os principais desafios incluem o recrutamento de talentos com competências de IA (**35%**) e a formação das equipas existente (**28%**). As expectativas dos clientes e os ganhos de eficiência são os principais motores da adoção da IA neste setor.

Saúde



O setor da saúde revela uma total familiaridade com a IA (**100%**) mas uma taxa de adoção moderada (**52%**).

As ferramentas de IA são utilizadas principalmente no atendimento ao cliente (**40%**), na gestão de RH (**33%**) e na análise preditiva (**33%**). As empresas deste setor referem melhorias na eficiência (**53%**), na experiência do cliente (**44%**) e na tomada de decisões (**40%**). Os desafios mais significativos incluem o recrutamento de talentos com competências de IA (**35%**) e uma escolha limitada de fornecedores de IA (**28%**). Os ganhos de eficiência e as expectativas dos clientes são os principais motores da adoção da IA no setor da saúde.

Indústria transformadora



A indústria transformadora em Portugal apresenta elevadas taxas de familiaridade com a IA (95%) e de adoção (66%).

A IA é amplamente utilizada na gestão de RH (35%), na criação de conteúdos (35%) e no atendimento ao cliente (35%). Devido à IA, o setor registou melhorias notáveis na eficiência (60%), na tomada de decisões (49%) e na experiência do cliente (44%). O recrutamento de talentos de IA é um desafio significativo, com 42% das empresas a citarem-no como uma barreira. Os principais impulsionadores da adoção da IA nesta indústria são os ganhos de eficiência e a satisfação das expectativas dos clientes.

Energia



O setor da energia também apresenta uma elevada familiaridade com a IA (98%) e uma sólida taxa de adoção (64%).

A IA é utilizada em várias áreas, incluindo o atendimento ao cliente (34%), o processamento de linguagem natural (34%) e a criação de conteúdo (34%). A indústria relata melhorias na eficiência (56%), na tomada de decisões (44%) e na experiência do cliente (42%). Os desafios incluem dificuldades no recrutamento de talentos de IA (30%) e flexibilidade limitada na escolha de fornecedores de IA (28%). As expectativas dos clientes, os ganhos de eficiência e os avanços tecnológicos são os principais motores da adoção da IA no setor da energia.

Conclusão

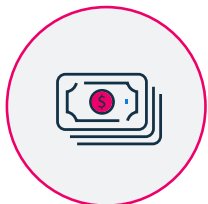
As empresas em Portugal estão a aumentar as suas ambições digitais e procuram tirar partido da IA e obter benefícios significativos para a sua produtividade, eficiência e competitividade.

O presente estudo sublinha a crescente integração da IA nas indústrias portuguesas, com expectativas significativas quanto ao seu impacto transformador nos próximos anos. Embora as empresas estejam a obter benefícios notáveis da IA desafios como a aquisição de talentos, a formação de colaboradores e a escolha de fornecedores continuam a impedir uma adoção mais ampla. A resolução destes obstáculos será crucial para que as empresas possam capitalizar plenamente o potencial da IA.

Metodologia

O trabalho de campo para este estudo foi realizado pela equipa de investigação da Strand Partners para a Amazon Web Services. Esta investigação seguiu as orientações definidas pela [ESOMAR](#).

Amostra de 1500 líderes empresariais, representativa da realidade nacional (ou seja, fundadores, diretores executivos ou quadros superiores) em Portugal. Estes 1500 incluíam 1000 líderes empresariais, representativos por dimensão, setor e região NUTS 1, bem como amostras adicionais de 100 para cada uma das indústrias abaixo indicadas, a fim de garantir a elaboração de relatórios perspicazes e precisos sobre a sua adoção da IA:



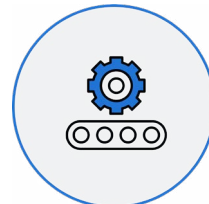
Serviços financeiros



Viagens e hotelaria



Cuidados de saúde e farmacêuticos



Indústria transformadora



Energia