

MINSAIT APOSTA NA IA AGÊNTICA PARA REDESENHAR PROCESSOS NO SETOR DO RETALHO

- **Esta tecnologia aporta uma camada adicional de inteligência que vai além da simples execução de tarefas repetitivas**
- **A IA agêntica pode apoiar os colaboradores, automatizar processos e melhorar a experiência do cliente em áreas como formação, atendimento ao cliente ou gestão comercial**

Lisboa, 25 de março de 2026. – A Minsait (Indra Group) está a acelerar a adoção de inteligência artificial de nova geração, através da sua solução de IA agêntica, concebida para transformar processos de negócio, potenciar a eficiência operacional e melhorar, de forma contínua, a experiência de clientes e colaboradores.

Da automatização tradicional à orquestração inteligente com IA

Enquanto os robots replicam ações dentro dos sistemas, para automatizarem tarefas repetitivas, os agentes de IA acrescentam uma camada adicional de inteligência, uma vez que conseguem analisar o contexto, avaliar diferentes opções e determinar de que forma o fluxo de trabalho deve prosseguir.

Neste sentido, Sérgio Pinto, Diretor de Operações Tecnológicas na Minsait em Portugal (Indra Group), explica que esta nova abordagem permite passar da automatização de tarefas isoladas para a orquestração inteligente de processos completos dentro das organizações. Segundo o especialista, a chave não está apenas em incorporar novas tecnologias, mas em redesenhar os processos de negócio para identificar que tarefas podem ser automatizadas e que indicadores de desempenho se pretendem melhorar com a sua implementação.

Aplicações da IA agêntica no setor do retalho

O setor do retalho apresenta múltiplas oportunidades para aplicar este tipo de soluções, especialmente em contextos onde a eficiência operacional e a experiência do cliente são fatores críticos. Entre os casos de uso analisados por Sérgio Pinto, destacam-se os processos de formação e onboarding de colaboradores, nos quais os agentes podem atuar como formadores digitais capazes de orientar novos trabalhadores, responder a dúvidas em tempo real e adaptar os conteúdos formativos ao perfil de cada pessoa.

Da mesma forma, os agentes inteligentes podem otimizar o atendimento ao cliente e a gestão de incidentes, analisando pedidos, priorizando-os e encaminhando-os automaticamente para a área correspondente. Além disso, podem reforçar os processos comerciais através de assistentes virtuais que acompanham o cliente durante o processo de compra ou na fase de pós-venda. Estas soluções aplicam-se igualmente a processos como a gestão de tickets, a validação documental, a exploração de dados operacionais ou o suporte a centros de atendimento, contribuindo para agilizar tarefas e melhorar a tomada de decisões.

Impacto na eficiência operacional e no negócio

De acordo com a experiência da Minsait em projetos de automatização inteligente, a implementação deste tipo de soluções permite reduzir custos operacionais e libertar os colaboradores de tarefas repetitivas, permitindo-lhes focar-se em atividades de maior valor acrescentado. “Antes de incorporar inteligência artificial, é fundamental compreender bem o processo, identificar que tarefas podem ser automatizadas e que indicadores de negócio se pretende melhorar. Na Minsait aplicamos uma metodologia estruturada, desde a identificação e priorização de oportunidades até ao desenho, desenvolvimento, implementação e medição do impacto, que permite escalar processos com IA e RPA e garantir que a automatização gera valor real para o negócio de forma ágil e sustentável”, refere Sérgio Pinto.

O especialista destaca ainda que um dos principais desafios para a adoção destas tecnologias é a mudança cultural dentro das organizações. Nesse sentido, defende que a inteligência artificial deve ser entendida como uma ferramenta de apoio que melhora a tomada de decisões e reforça o trabalho dos profissionais, e não como um substituto do talento humano.

Sobre a Minsait

A Minsait (www.minsait.com) é a empresa do Grupo Indra líder em novos ambientes digitais e tecnologias disruptivas. Apresenta um alto grau de especialização, ampla experiência em negócios tecnológicos avançados, conhecimento setorial e um talento multidisciplinar formado por milhares de profissionais em todo o mundo. A Minsait está na vanguarda da nova digitalização com capacidades de ponta em inteligência artificial, nuvem, cibersegurança e outras tecnologias transformadoras. Com isso, impulsiona os negócios e gera grandes impactos na sociedade, graças a uma oferta digital de serviços de alto valor acrescentado, soluções conectadas à medida para todos os âmbitos de atividade e acordos com os parceiros mais relevantes do mercado.

Sobre a Indra Group

O Grupo Indra (www.indracompany.com) é a multinacional espanhola de referência e uma das principais empresas da Europa em defesa e digitalização avançada. Tem uma posição de liderança nos negócios de defesa, espaço, gestão de tráfego aéreo, mobilidade e tecnologias transformadoras, através da Minsait, e integra na IndraMind as suas capacidades de IA soberana, cibersegurança e ciberdefesa. O Grupo Indra promove um futuro mais seguro e conectado por meio de soluções inovadoras, relações de confiança e os melhores talentos. A sustentabilidade faz parte de sua estratégia e cultura, para responder aos desafios sociais e ambientais presentes e futuros. No encerramento do exercício de 2025, o Grupo Indra registrou receitas de 5.457 milhões de euros, presença local em 46 países e operações comerciais em mais de 140 países.

Em Portugal desde 1997, a Indra, com escritórios em Lisboa, Porto, Coimbra e Amarante, conta com uma sólida equipa com mais de 1000 de profissionais com elevada especialização para o desenvolvimento e implementação das suas soluções e serviços. A empresa integra alguns dos projetos mais inovadores que são chave para o desenvolvimento económico e tecnológico do país nos sectores de Defesa, Aeroespacia e Mobility e através da sua filial Minsait, nas Tecnologias de Informação.

Contacto de comunicação**Corpcom – Rodrigo Almeida Fernandes**Rodrigo.fernandes@corpcom.pt**Corpcom – Luís Alexandre**luis.alexandre@corpcom.pt