



ENSE: A IA como aliada do setor energético

Como a implementação de um agente virtual inteligente reforçou a acessibilidade, a eficiência e a inovação no atendimento digital da portuguesa ENSE - Entidade Nacional para o Setor Energético.

Ponto de partida: um desafio à altura da transformação digital

A portuguesa ENSE - Entidade Nacional para o Setor Energético enfrentava um desafio claro: melhorar a forma como interagia com os diferentes públicos, simplificando o acesso à informação e reduzindo a dependência do atendimento tradicional. Numa realidade em que a procura por respostas rápidas, multilingues e sempre disponíveis cresce a cada dia, a solução passou inevitavelmente por integrar tecnologia conversacional de ponta. O objetivo era ambicioso – criar um agente virtual inteligente, com capacidade para compreender linguagem natural, operar em mais de 20 idiomas e escalar com as necessidades do organismo.

Era imperativo que este novo canal digital fosse mais do que um mero chatbot. Tinha de representar uma extensão confiável da ENSE: fluído, natural, acessível e verdadeiramente útil.

Figura 1: Um desafio à altura da transformação digital



Da escuta à execução: uma abordagem centrada no utilizador

A LBC (www.lbc-global.com), parceira tecnológica responsável pelo projeto, apostou numa abordagem colaborativa e iterativa. Tudo começou com um levantamento rigoroso de conteúdo e requisitos: foram analisados documentos estratégicos como Relatórios e Contas, planos de fiscalização e FAQ (Frequently Asked Questions), respeitando a lógica de “alimentar o cérebro” da inteligência artificial (IA) com dados fiáveis, claros e desprovidos de contradições.

A par da componente técnica, houve uma atenção meticulosa à escrita: linguagem clara, sem termos muito técnicos/jargão, com respostas curtas ou médias conforme o contexto, sempre com foco no utilizador final. Seguiram-se três fases cruciais: o desenvolvimento do protótipo, testes rigorosos com a equipa da ENSE e, por fim, a colocação em produção.

A metodologia implementada dividiu o projeto em quatro momentos principais:



Durante o processo foram asseguradas reuniões quinzenais de gestão e encontros mensais com o Steering Committee (comité de direção), garantindo um acompanhamento apertado e decisões ágeis.

“Com este agente virtual inteligente, a ENSE deu um passo em frente na digitalização do setor energético. A solução demonstra como a IA pode reforçar a transparência, a proximidade e a eficiência no serviço público num setor tão importante. Foi um gosto enorme termos contribuído para uma ENSE mais moderna e acessível.”

João Mateus, partner na LBC

Impacto: mais do que um assistente, uma nova forma de servir

O resultado foi um agente virtual omnicanal, com capacidade para interagir com qualquer utilizador do site da ENSE, de forma natural, coerente e empática. O sistema responde em múltiplas línguas, processa linguagem com contexto e está apto a evoluir com base nas interações que recolhe.

Figura 2 - Capacidade do sistema do agente virtual



Além da melhoria evidente na acessibilidade e na eficiência da comunicação, o projeto trouxe ganhos notáveis:

- Redução da sobrecarga no atendimento tradicional.
- Respostas mais rápidas e específicas às necessidades dos cidadãos e entidades.
- Reforço da imagem institucional da ENSE enquanto entidade inovadora e próxima.
- Adoção de boas práticas de usabilidade, acessibilidade digital e linguagem inclusiva, em linha com os referenciais da Administração Pública.

Ao fim de três semanas, a ENSE contava com um assistente digital plenamente funcional, capaz de gerir até 20.000 interações – com possibilidade de expansão.

Figura 3 - Agente virtual omnicanal: mais do que um assistente, uma nova forma de servir



Este passo marcou o início de uma nova era, onde a IA se coloca ao serviço do cidadão, tornando a informação mais próxima, o processo mais simples e a experiência mais humanizada.

A LBC é uma empresa internacional de consultoria estratégica e de transformação digital com experiência em 18 países e um laboratório de inovação em Silicon Valley.

A LBC pode fornecer orientação a executivos desafiados pelo ritmo da rápida transformação e apoiar a implementação da transformação digital.

Contacte-nos em info@lbc-global.com para obter assistência.

LBC é uma marca registada da Leadership Business Consulting S.A.