



Um novo ponto de contacto digital: como a Docapesca deu vida à agente virtual Doca

O desenvolvimento da Doca marcou uma viragem na forma como a Docapesca disponibiliza informação e apoia os seus utilizadores. Um projeto com impacto real, sustentado por inteligência artificial (IA), design centrado no utilizador e boas práticas de gestão da mudança.

Necessidade de autonomia na criação de um canal inteligente

A Docapesca, entidade responsável por gerir os portos de pesca em Portugal continental, identificou um desafio claro: a necessidade de disponibilizar informação útil, fiável e acessível a todos os utilizadores do seu website, de forma autónoma e imediata. O contexto digital atual exige canais de contacto com resposta rápida e experiências consistentes tanto para cidadãos como para colaboradores internos.

O ponto de partida do projeto foi ambicioso, mas pragmático: criar um agente virtual inteligente que refletisse os valores de rigor, proximidade e inovação da organização.

Abordagem colaborativa e iterativa para garantir utilidade real

O processo de desenvolvimento da Doca, liderado pela LBC (www.lbc-global.com), parceira tecnológica responsável pelo projeto, seguiu uma metodologia estruturada com base em quatro fases principais:



O envolvimento ativo da Docapesca foi decisivo não só na definição da linguagem e da identidade da assistente virtual, mas também na construção do seu “cérebro”, exclusivamente alimentado por documentos institucionais. Este cuidado garantiu que as respostas fossem fiáveis, claras e ajustadas ao contexto real da organização.

A Doca foi desenhada com base em princípios de experiência do utilizador, em que é de destacar:

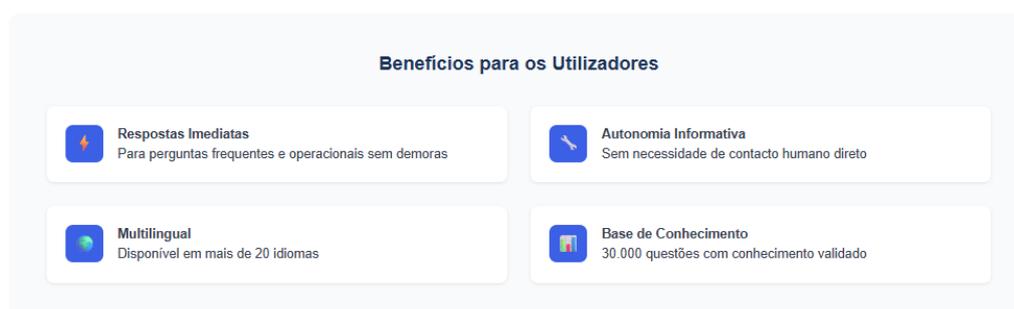


“O agente virtual inteligente que desenvolvemos na Docapesca aproxima a instituição dos seus clientes e parceiros, tornando a informação mais acessível e o serviço mais eficiente. Foi um projeto que uniu inovação tecnológica com a valorização do setor das pescas e portos. É um orgulho contribuir para uma Docapesca mais moderna, transparente e próxima da comunidade.”

João Mateus, partner na LBC

Resultados concretos e pistas para o futuro

Com a Doca plenamente funcional no website institucional, os utilizadores beneficiam de:



O impacto também se refletiu internamente, com maior eficiência nos serviços de atendimento, menor sobrecarga de pedidos repetitivos e maior valorização do canal digital.

Entre as principais aprendizagens do projeto destacam-se:

- 1** **Consistência do conteúdo** carregado é fundamental
- 2** **Formação contínua** das equipas internas é necessária
- 3** **Monitorização regular** e **feedback sistemático** são eficazes

No futuro a evolução da Doca poderá passar por:



Integração com outros sistemas digitais



Expansão da base de conhecimento



Reforço de funcionalidades analíticas e preditivas

Este projeto é um exemplo concreto de como a inovação digital, quando bem orientada, pode criar valor público, reforçar a proximidade com os utilizadores e posicionar as organizações para os desafios de um futuro cada vez mais digital e exigente.

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.