



## Azeitona: o novo agente virtual que aproxima a DGAV das pessoas

A DGAV decidiu reforçar a capacidade de atendimento com um novo canal digital inteligente. A LBC desenvolveu a Azeitona, um agente virtual capaz de responder com rigor e fluidez a temas complexos, que aproximou a instituição de cidadãos e profissionais através de um serviço mais acessível, consistente e moderno.

## Resposta inteligente para necessidades complexas na área alimentar e veterinária

A Direção-Geral de Alimentação e Veterinária (DGAV) enfrenta um desafio estrutural: gerir elevados volumes de pedidos de informação, muitas vezes técnicos e urgentes, num contexto de enquadramentos regulatórios exigentes e de expectativas crescentes por parte de cidadãos e profissionais.

A diversidade de temas, a procura constante de esclarecimentos e a necessidade de garantir respostas consistentes revelaram a importância de criar um ponto de contacto digital, capaz de ampliar a capacidade de serviço sem comprometer rigor nem qualidade.

Foi neste cenário que surgiu a Azeitona, o agente virtual inteligente desenvolvido pela parceira tecnológica LBC ([www.lbc-global.com](http://www.lbc-global.com)) com inteligência artificial (IA) conversacional e capacidade para interagir em mais de 20 línguas.

## Desenvolvimento centrado na clareza, no rigor e na experiência digital

O projeto foi estruturado para garantir rapidez de implementação, fiabilidade da solução e envolvimento contínuo da DGAV em todas as decisões relevantes. A LBC iniciou o trabalho com uma análise metódica da informação fornecida pela DGAV, ao validar conteúdos, identificar potenciais zonas de conflito e definir requisitos essenciais para a configuração da Azeitona.

Esta primeira fase assegurou que o agente virtual assentasse num corpo informativo sólido, coerente e apto a responder com precisão.

Figura 1 - Metodologia: análise e validação



Seguiu-se um período intensivo de desenvolvimento, sustentado por práticas robustas de IA e por metodologias de design centrado no utilizador. A LBC construiu uma solução com interações dinâmicas, não lineares e capazes de interpretar nuances da linguagem natural.

A Azeitona foi preparada para acompanhar desvios de tema, adaptar o tom de resposta e garantir fluidez na conversa, reforçando a sensação de proximidade e naturalidade.

Figura 2 - Metodologia: desenvolvimento intensivo



Durante a segunda fase, a DGAV participou de forma ativa, ao validar o comportamento do agente virtual em ambiente de teste e contribuir para o ajuste fino antes da entrada em produção.

Figura 3 - Metodologia: validação e ajuste



## Resultados que melhoram o serviço público e aprendizagens com valor futuro

A Azeitona foi integrada no website da DGAV como um novo ponto de contacto digital, acessível, escalável e preparado para responder até 30.000 perguntas no período inicial. O agente virtual reforça a capacidade de atendimento da DGAV, assegura coerência informativa e permite uma experiência mais ágil aos utilizadores. A disponibilização em múltiplas línguas amplia o alcance do serviço e responde às necessidades de um público cada vez mais diversificado.

Figura 4 - Resultados alcançados



---

“Estamos plenamente satisfeitos com o profissionalismo do gestor e equipa do projeto. A rapidez e eficiência de resposta foi muito grande. Sempre que foram detetados pequenos problemas, os mesmos foram prontamente resolvidos.”

Susana Guedes Pombo, diretora da Direção-Geral de Alimentação e Veterinária (DGAV)

---

O projeto deixa aprendizagens relevantes:



#### **Conteúdos organizados**

Importância de informação institucional consistente



#### **Equipas multidisciplinares**

Necessidade de colaboração para soluções eficazes



#### **Abordagens iterativas**

Valor de testar, ajustar e melhorar com evidência real

A colaboração estreita entre a DGAV e a LBC demonstrou que a tecnologia avançada, quando aplicada com rigor e pensamento crítico, potencia a eficiência administrativa e gera resultados de impacto.

A Azeitona é um novo passo na modernização dos serviços públicos, um reforço da relação entre a Administração Pública e os cidadãos, e um exemplo concreto de como a IA pode ser aplicada com responsabilidade para melhorar a vida de quem procura informação fiável e acessível.

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](mailto:info@lbc-global.com) para obter assistência.

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