

Assistente virtual registou, durante os primeiros oito meses, 3.370 utilizadores e 17.470 mensagens

Chatbot Sofia facilita o acesso à informação e o atendimento à comunidade académica

Chama-se Sofia e nasceu para facilitar o acesso à informação, simplificando a disponibilização de conteúdo através das dúvidas e questões colocadas, e melhorar o modelo de atendimento dos serviços do Politécnico de Leiria. Disponível no website da instituição, o chatbot registava no início de julho, após cerca de oito meses em funcionamento, 3.370 utilizadores e 17.470 mensagens/questões recebidas, tendo o bot entendido 90% das perguntas.

Privilegiando uma comunicação ágil com a comunidade académica e a sociedade em geral, o Politécnico de Leiria é uma das primeiras instituições de ensino superior em Portugal a proporcionar um assistente virtual disponível 24 horas por dia e acessível em qualquer lugar, desde que exista uma ligação à Internet.

«A necessidade desta ferramenta digital surgiu face ao elevado volume de solicitações e a necessidade de encontrarmos soluções digitais inteligentes e complementares ao atendimento presencial», explica o presidente do Politécnico de Leiria. «Integrado num claro investimento na melhoria da qualidade dos serviços, sustentabilidade e trabalho em rede, o Politécnico de Leiria tem vindo a apostar na modernização e na melhoria contínua dos seus serviços e infraestruturas de suporte. Esta estratégia de transformação digital está alinhada com os desafios globais da sustentabilidade, digitalização, resiliência e coesão social», acrescenta Rui Pedrosa.

O chatbot foi desenvolvido de forma colaborativa com a Inetum, com base numa solução própria de inovação da empresa, o BotFoundry, que permite gerir os conteúdos integrados e assegurar o processamento de uma linguagem natural.

«Através de serviços de inteligência artificial e de *machine learning*, esta solução está em constante e intensa formação de modo a estar preparada para responder às dúvidas de estudantes e outros utilizadores. Desta forma, é possível melhorar as respostas de acordo com o tipo de questões que são efetuadas e o nível de satisfação em relação aos resultados obtidos», esclarece Abel Costa, Managing Director Portugal & Group VP da Inetum.

«Estamos muito satisfeitos por saber que esta solução permite ao Politécnico de Leiria estar mais próximo da sua comunidade académica. Trata-se de um projeto em contínua evolução que iremos apoiar e fazer progredir», afirma Abel Costa.

O projeto, de acordo com o presidente do Politécnico de Leiria, «envolve um estudo piloto inovador de utilização da tecnologia chatbot nas atividades pedagógicas, com estudantes e outros utilizadores, explorando-se assim novos caminhos da utilização da Inteligência Artificial no ensino».

Para a concretização dos objetivos traçados pelo Politécnico de Leiria, têm sido fundamentais os Sistemas de Apoio à transformação digital da Administração Pública – Apoios SAMA – através dos quais foram alcançadas melhorias significativas em áreas como: o Datacenter e a segurança física dos dados e das plataformas; a Digitalização dos Processos, com evoluções ao nível da gestão dos pedidos ou registos de presença, e uma nova Intranet para centralização dos processos; a Virtualização, para um posto de trabalho mais seguro, com menor consumo energético; os Sistemas de Apoio à Gestão; e a Cibersegurança.

«É como parte integrante deste plano estratégico, com o objetivo de melhorar o Modelo de Atendimento, que surge o chatbot Sofia, integrado no campo INTELLIGENCE, de Inteligência Artificial. Um projeto que integra

a componente da inovação e abre portas para novas evoluções, a par da melhoria na satisfação da nossa comunidade académica», afirma Rui Pedrosa.

No âmbito do SAMA, entre os projetos mais recentes, destacam-se o INTELLIGENCE (onde se enquadra o assistente virtual do Politécnico de Leiria), o INTERAGE, o CIENT e o SAS SOCIAL, num valor global de investimento próximo dos cinco milhões de euros.

Leiria, 25 de julho de 2022

Para mais informações contactar:

Midlandcom – Consultores em Comunicação

Cristiana Alves * 939 234 512 * ca@midlandcom.pt

Ana Marta Carvalho * 939 234 518 * amc@midlandcom.pt