

Iberdrola acelera adoção da IA agêntica para apoiar o talento de seus profissionais

- *Em seu caminho para se tornar a “AI Utility of the Future”, a empresa já conta com 500 agentes de IA que dão suporte a diversas atividades do Grupo.*
- *Essa abordagem é especialmente relevante em um setor como o elétrico, onde a gestão de infraestruturas críticas exige a combinação de experiência humana, análise de dados e capacidade de resposta em tempo real.*

A Iberdrola avança na incorporação da inteligência artificial agêntica para melhorar a produtividade, acelerar a execução de processos e reforçar a qualidade de suas operações. A empresa conta atualmente com cerca de 500 agentes de inteligência artificial, em iniciativas já implementadas ou em diferentes fases de desenvolvimento, que dão suporte a diversas atividades do Grupo.

Em seu caminho para se tornar a “AI Utility of the Future”, a Iberdrola considera que a combinação de experiência humana e inteligência artificial será uma das ferramentas fundamentais para continuar liderando a transformação do setor elétrico e oferecer um serviço cada vez mais eficiente, resiliente e sustentável.

A estratégia da Iberdrola se baseia no uso da inteligência artificial para apoiar o talento de seus profissionais, uma vez que essas ferramentas facilitam o acesso ao conhecimento, automatizam tarefas repetitivas e fornecem informações contextuais e recomendações que ajudam as equipes a tomar decisões de forma mais ágil.

Essa abordagem é especialmente relevante em um setor como o elétrico, onde a gestão de infraestruturas críticas exige a combinação de experiência humana, análise de dados e agilidade de resposta em tempo real. Nesse contexto, a inteligência artificial se torna uma aliada para melhorar o planejamento, otimizar recursos e colocar o conhecimento especializado ao alcance das equipes que operam e mantêm redes elétricas, instalações de energia renovável e outros ativos estratégicos.

As aplicações de IA já estão presentes nas principais atividades do Grupo. No âmbito das redes, essa tecnologia é fundamental para antecipar e conhecer em tempo real possíveis incidentes nas diversas infraestruturas, bem como para restabelecer o fornecimento em questão de minutos.

Nas usinas de geração, a IA auxilia no planejamento de trabalhos, na coordenação de tarefas de manutenção e no acesso ao conhecimento técnico necessário para a gestão dos ativos. No âmbito dos clientes, *voicebots* e *chatbots* agilizam a resolução de consultas, reclamações e trâmites de documentos, contribuindo para uma experiência mais rápida e eficiente.

Da mesma forma, as áreas corporativas utilizam esses recursos para melhorar a produtividade em funções administrativas, financeiras ou jurídicas; e na área de TI, agentes especializados ajudam a gerenciar incidentes, acelerar a resolução de problemas e facilitar a implantação de mudanças tecnológicas.

A adoção dessas tecnologias é apoiada por programas de treinamento e acompanhamento que permitem que os próprios colaboradores identifiquem novas oportunidades de aplicação e desenvolvam casos de uso voltados para a resolução de desafios concretos de negócios. Dessa forma, a inteligência artificial se integra como uma ferramenta de apoio ao trabalho diário e como um catalisador de inovação dentro da organização.

A Iberdrola incorpora essas capacidades de forma progressiva e responsável, mantendo sempre o controle e a responsabilidade pelas decisões nas pessoas.

Sobre a Iberdrola

Com mais de 140 bilhões de euros de capitalização de mercado, a Iberdrola é a maior empresa de energia elétrica da Europa e uma das duas maiores a nível mundial. O Grupo presta serviços a mais de 100 milhões de pessoas em todo o mundo, conta com uma equipe de 45.400 colaboradores e possui ativos no valor de 161 bilhões de euros. Em 2025, a Iberdrola registrou um lucro líquido recorde de 6,3 bilhões de euros. A companhia contribui com cerca de 10,4 bilhões de euros em impostos nos países onde opera e sustenta mais de 500 mil postos de trabalho em sua cadeia de suprimentos, graças a compras de 13,2 bilhões de euros de dezenas de milhares de fornecedores.

Desde 2001, a Iberdrola investiu mais de 175 bilhões de euros em redes elétricas, energias renováveis e armazenamento de energia para contribuir com a criação de um modelo energético baseado na eletrificação. A empresa possui cerca de 1,4 milhão de quilômetros de redes elétricas nos Estados Unidos (estados de Nova York, Connecticut, Maine e Massachusetts), no Reino Unido (Escócia, Inglaterra e País de Gales), no Brasil (estados da Bahia, Rio Grande do Norte, Pernambuco, São Paulo e Mato Grosso do Sul, além de Brasília) e na Espanha, assim como quase 57.000 MW de capacidade em todo o mundo, dos quais mais de 46.000 MW são provenientes de fontes renováveis.