

# Asistente virtual de la AMA — Chatbot de IA portugués para servicios públicos

AI in the Public Sector · Good practice · Portugal

Puntuación de calidad: 60/100

Solidez de la evidencia: Observational / pre–post

## Resumen

La AMA portuguesa lanzó un chatbot de IA en el portal ePortugal.gov.pt en mayo de 2023. Hasta diciembre de 2023: 23.780 conversaciones (101/día) y +10% en activaciones de la Clave Móvil Digital. Ampliado a finales de 2024 a más de 2.300 servicios en 12 idiomas vía ChatGPT.

## Dimensiones clave

| Dimensión                                  | Puntuación |
|--------------------------------------------|------------|
| Evidence of impact / measured public value | 2/3        |
| Transparency, fairness & accountability    | 2/3        |
| Transferability / demonstrated replication | 1/3        |
| Scalability beyond pilot                   | 2/3        |
| Governance, capability & sustainability    | 2/3        |

Evaluable por C-NAPSE

## Fuentes de datos

C-NAPSE web research — consultado el 2026-06-21

Agência para a Modernização Administrativa (AMA) — consultado el 2026-06-21

Official gov.pt announcement — AMA virtual assistant launch (May 2023) — consultado el 2026-06-21

OECD OPSI — Virtual Assistant for Public Services case study — consultado el 2026-06-21

gov.pt — New virtual assistant for gov.pt portal (2024 expansion) — consultado el 2026-06-21

Citar — Evidoria. *Asistente virtual de la AMA — Chatbot de IA portugués para servicios públicos*. ID persistente: c4822ce2-2c73-438a-9a1c-5278a4ed212d.