

Linha Cascais — Primera Línea de Atención Municipal en Portugal Continental en Obtener un Sello de Calidad Auditado de Forma Independiente Tras Automatizar 25.000 Solicitudes con IA

AI in the Public Sector · Buena práctica · Portugal

Puntuación de calidad: 60/100

Solidez de la evidencia: Moderada

Resumen

Linha Cascais, la línea de atención al ciudadano del municipio portugués, usó IA para programar automáticamente unas 25.000 solicitudes de recogida de residuos verdes y voluminosos en 2025, y después se convirtió en el primer servicio municipal de Portugal continental en obtener el Sello de Calidad de la APCC tras una auditoría independiente de Bureau Veritas en julio de 2026.

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

Evaluated by C-NAPSE

Fuentes de datos

C-NAPSE web research — consultado el 2026-09-05

Câmara Municipal de Cascais — Linha Cascais — consultado el 2026-09-05

Notícias de Cascais - Linha Cascais distinguida com Selo da Qualidade APCC — consultado el 2026-09-05

APDC - Integração de Inteligência Artificial no contact center no Município de Cascais — consultado el 2026-09-05

Citar — Evidoria. Linha Cascais — Primera Línea de Atención Municipal en Portugal Continental en Obtener un Sello de Calidad Auditado de Forma Independiente Tras Automatizar 25.000 Solicitudes con IA. ID persistente: 40afac21-942b-490b-a976-b59f84061f8c.