

Assistante virtuelle de l'AMA — Chatbot IA portugais pour les services publics

AI in the Public Sector · Good practice · Portugal

Score de qualité : 60/100

Niveau de preuve : Observational / pre–post

Résumé

L'AMA du Portugal a lancé un chatbot IA sur le portail ePortugal.gov.pt en mai 2023. Jusqu'en décembre 2023 : 23 780 conversations (101/jour) et +10 % d'activations de la Clé Mobile Numérique. Élargi fin 2024 à plus de 2 300 services en 12 langues via ChatGPT.

Dimensions clés

Dimension	Score
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

Évalué par C-NAPSE

Sources de données

C-NAPSE web research — consulté le 2026-06-21

Agência para a Modernização Administrativa (AMA) — consulté le 2026-06-21

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

OECD OPSI — Virtual Assistant for Public Services case study — consulté le 2026-06-21

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

Citer — Evidoria. *Assistante virtuelle de l'AMA — Chatbot IA portugais pour les services publics*. ID persistant : c4822ce2-2c73-438a-9a1c-5278a4ed212d.