

Linha Cascais — Premier Centre de Contact Municipal au Portugal Continental à Obtenir un Label Qualité Audité Indépendamment Après Avoir Automatisé 25 000 Demandes par IA

AI in the Public Sector · Bonne pratique · Portugal

Score de qualité : 60/100

Niveau de preuve : Modérées

Résumé

Linha Cascais, le centre de contact citoyen de la municipalité portugaise, a utilisé l'IA pour planifier automatiquement environ 25 000 demandes de collecte de déchets verts et encombrants en 2025, avant de devenir le premier service municipal du Portugal continental à recevoir le label qualité de l'APCC après un audit indépendant de Bureau Veritas en juillet 2026.

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 2026-09-05

[Câmara Municipal de Cascais — Linha Cascais](#) — consulté le 2026-09-05

[Notícias de Cascais - Linha Cascais distinguida com Selo da Qualidade APCC](#) — consulté le 2026-09-05

[APDC - Integração de Inteligência Artificial no contact center no Município de Cascais](#) — consulté le 2026-09-05

Citer — Evidoria. *Linha Cascais — Premier Centre de Contact Municipal au Portugal Continental à Obtenir un Label Qualité Audité Indépendamment Après Avoir Automatisé 25 000 Demandes par IA*. ID persistant : 40afac21-942b-490b-a976-b59f84061f8c.