

# 1823 — o Centro de Atendimento ao Cidadão de Hong Kong com Apoio de IA Já Resolve Mais de 90% dos Pedidos ao Chatbot

AI in the Public Sector · Boa prática · Hong Kong

Pontuação de qualidade: 80/100

Força da evidência: Observacional / pré-pós

## Sumário

A linha 1823 de Hong Kong usa reconhecimento de voz por IA e um chatbot que resolve mais de 90% das suas 10.000+ consultas mensais (o dobro de 2023), com 4,26 milhões de utilizações de autoatendimento, informaram as autoridades em junho de 2025.

## Dimensões-chave

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

Avaliado por C-NAPSE

## Fontes de dados

C-NAPSE web research — acedido a 2026-08-15

Hong Kong SAR Government (1823 Contact Centre / Efficiency Office) — acedido a 2026-08-15

Legislative Council — LCQ3: 1823 Contact Centre (info.gov.hk) — acedido a 2026-08-15

OpenGov Asia — Hong Kong: AI-Powered 1823 Contact Centre Improves Citizen Services — acedido a 2026-08-15

Citar — Evidoria. 1823 — o Centro de Atendimento ao Cidadão de Hong Kong com Apoio de IA Já Resolve Mais de 90% dos Pedidos ao Chatbot. ID persistente: ac9f4a1c-748e-4b93-95c3-6f35ed839b4e.