

Central de Atendimento IA 19001009 — o Assistente Multicanal de Hanói para Consultas de Procedimentos Administrativos

AI in the Public Sector · Good practice · Vietnã

Pontuação de qualidade: 47/100

Força da evidência: Moderada

Sumário

O Centro de Serviços de Administração Pública de Hanói começou a testar, em março de 2025, uma linha telefónica, chatbot, aplicação e rede de quiosques com IA (19001009) para responder 24 horas por dia às consultas administrativas dos cidadãos. É real e tem várias fontes, mas não há dados publicados de utilização ou precisão da própria IA.

Dimensões-chave

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

Avaliado por C-NAPSE

Fontes de dados

C-NAPSE web research — acedido a 2026-07-19

Hanoi Public Administration Service Center (Trung tâm Phấn hành chính công thành phố Hà Nội) — acedido a 2026-07-19

Ministry of Science and Technology (mst.gov.vn): Hanoi deploys AI hotline — acedido a 2026-07-19

Sai Gon Giai Phong: Hanoi tests AI to assist citizens with administrative procedures — acedido a 2026-07-19

VnEconomy: Hanoi launches new public administration service center (staff/cost consolidation figures) — acedido a 2026-07-19

Citar — Evidoria. Central de Atendimento IA 19001009 — o Assistente Multicanal de Hanói para Consultas de Procedimentos Administrativos. ID persistente: 67805cd9-cbd4-4581-9d3e-abe00f9e7956.