

IA e WhatsApp na Linha de Atendimento ao Cidadão 311 de Porto Rico

AI in the Public Sector · Boa prática · Porto Rico

Pontuação de qualidade: 27/100

Força da evidência: Descritivo / autorreportado

Sumário

Em novembro de 2024, o Departamento de Estado de Porto Rico associou IA ao WhatsApp na linha 311, avisando quem liga fora de horário ou abandona a fila, alargando a cobertura para 24h/7 dias. Primeiro uso de IA no atendimento telefónico do governo; sem métricas ainda.

Dimensões-chave

Dimensão	Pontuação
Evidence of impact / measured public value	1/3
Transparency, fairness & accountability	1/3
Transferability / demonstrated replication	1/3
Scalability beyond pilot	1/3
Governance, capability & sustainability	0/3

Avaliado por C-NAPSE

Fontes de dados

[C-NAPSE web research](#) — acedido a 2026-07-30

[Puerto Rico Department of State \(Departamento de Estado\)](#) — acedido a 2026-07-30

[Puerto Rico Dept. of State announcement](#) — acedido a 2026-07-30

[El Sol de Puerto Rico coverage](#) — acedido a 2026-07-30

Citar — Evidoria. *IA e WhatsApp na Linha de Atendimento ao Cidadão 311 de Porto Rico*. ID persistente: 8ab63e18-7edb-4e43-87e3-8ed4ed62ee3f.