

Assistente virtual da AMA — Chatbot de IA para serviços públicos em Portugal

AI in the Public Sector · Good practice · Portugal

Pontuação de qualidade: 60/100

Força da evidência: Observational / pre–post

Sumário

A AMA portuguesa lançou um chatbot de IA no portal ePortugal.gov.pt em maio de 2023. Até dezembro de 2023: 23.780 conversas (101/dia) e aumento de 10% nas ativações da Chave Móvel Digital. Expandido em 2024 para mais de 2.300 serviços em 12 idiomas via ChatGPT.

Dimensões-chave

Dimensão	Pontuação
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

Avaliado por C-NAPSE

Fontes de dados

C-NAPSE web research — acedido a 2026-06-21

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

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

OECD OPSI — Virtual Assistant for Public Services case study — acedido a 2026-06-21

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

Citar — Evidoria. *Assistente virtual da AMA — Chatbot de IA para serviços públicos em Portugal*. ID persistente: c4822ce2-2c73-438a-9a1c-5278a4ed212d.