

CLEO — o Assistente de IA da Costa Rica para Depurar Listas de Espera Cirúrgicas

AI in the Public Sector · Boa prática · Costa Rica

Pontuação de qualidade: 73/100

Força da evidência: Forte

Sumário

O sistema público de saúde da Costa Rica (CCSS) recorre a um assistente de IA, o CLEO, para contactar doentes em listas de espera cirúrgica via WhatsApp, telefone e e-mail, cruzando dados com os registos de saúde e civil — resolvendo 367.403 casos desde 2023, com validação humana obrigatória em cada remoção.

Dimensões-chave

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

Avaliado por C-NAPSE

Fontes de dados

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

[Caja Costarricense de Seguro Social \(CCSS\)](#) — acedido a 2026-07-30

[La Nación: CCSS usará asistente virtual con IA para contactar](#) — acedido a 2026-07-30

[Infobae Costa Rica: CCSS incorpora IA para depuración de listas de espera](#) — acedido a 2026-07-30

[Diario Extra: CCSS recurre a tecnología para listas de espera](#) — acedido a 2026-07-30

[Teletica: CCSS implementa herramienta de IA](#) — acedido a 2026-07-30

Citar — Evidoria. *CLEO — o Assistente de IA da Costa Rica para Depurar Listas de Espera Cirúrgicas*. ID persistente: 169b83d1-1711-4387-95a4-6db27328cfb3.